

INFORME 2020

CÀTEDRA DE BRETXA DIGITAL GENERACIONAL

Les persones majors en l'era de la digitalització
a la Comunitat Valenciana



ÍNDEX DE CONTINGUTS

1. INTRODUCCIÓ	7
2. DISSENY DE L'ESTUDI	11
2.1. QUANTITATIU	11
2.1.1. Variables utilitzades	11
2.1.2. Anàlisis aplicades i preparació de les variables	14
2.2. ESTUDI QUALITATIU	14
3. RESULTATS	19
3.1. ANÀLISIS DE LES DADES DE L'ENQUESTA	19
3.1.1. Estudi de les poblacions	19
3.1.2. Accés, ús i intensitat d'ús per àmbit geogràfic	25
3.1.3. Accés, ús i intensitat d'ús per grups d'edat	27
3.1.4. Habilitats informativas	29
3.1.5. Habilitats de comunicació	32
3.1.6. Habilitats resolució de problemes	34
3.1.7. Competències informàtiques	37
3.1.8. Competències digitals	40
3.1.9. Observació del gènere, nivell d'estudis i confiança	42
3.2. RESULTATS DE LES ENTREVISTES	49
3.2.1. La bretxa digital per edat a la Comunitat Valenciana	49
3.2.2. Impacte de la COVID-19 en la bretxa digital d'acord amb l'edat	53
3.2.3. Accions, bones pràctiques i propostes	54
4. CONCLUSIONS PRINCIPALS	57
5. RECURSOS I BIBLIOGRAFIA	63

Agraïments: A totes les persones que van fer les entrevistes i van contribuir a aquesta part de l'estudi.

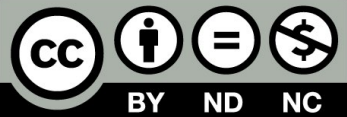
©2020
ISBN 978-84-09-28768-0
DOI: <https://doi.org/10.14198/bua.2021.papi.infv>

Equip Universitat d'Alacant.
Direcció: Natalia Papí Gálvez.
Autores: Natalia Papí-Gálvez, Alba M. Martínez-Sala, Eva Espinar Ruiz.
Col·laborador: Daniel La Parra Casado.

Suports: Finançat per la Direcció General per a la Lluita contra la Bretxa Digital de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital i Observatori de Bretxa Digital.

Traducció valencià: Servei de llengües Universitat d'Alacant (<https://sl.ua.es/>)

Com citar?
Papí-Gálvez, N., Martínez-Sala, A.M., i Espinar-Ruiz, E. (2021). Informe 2020. Càtedra de Bretxa Digital Generacional. Les persones majors en l'era de la digitalització. (Versió publicada). Alacant: Edita Càtedra de Bretxa Digital Generacional.



Aquesta obra està sota una Llicència Creative Commons Atribució-NoComercial-SenseDerivades 4.0 Internacional.

LLISTAT DE FIGURES I TAULES

Quadre 1. Model per a la mesura de les competències digitals	13
Quadre 2. Guió de l'entrevista	16
Quadre 3. Informants	17
FITXA 1. Estudi de poblacions. ESPANYA	20
FITXA 2. Estudi de poblacions. COMUNITAT VALENCIANA	21
FITXA 3. Estudi de poblacions. ALACANT	22
FITXA 4. Estudi de poblacions. CASTELLÓ	23
FITXA 5. Estudi de poblacions. VALÈNCIA	24
Figura 1. Accés a Internet en l'habitatge i ús del mòbil de la població de 16 anys o més i de la població de 55 anys i més per àmbit (%)	25
Figura 2. Àmbit geogràfic per ús i intensitat d'ús d'Internet de la població de 16 anys o més i de la població de 55 anys i més (%)	26
Taula 1. Distàncies entre % de població de 16+ anys i la població de 55+ anys	26
Figura 3. Població que declara tenir accés a Internet en l'habitatge i haver usat el mòbil, per grup d'edat i àmbit geogràfic (% sobre el total de població de cada edat, 16+ anys)	27
Figura 4. Percentatge de població de l'ús i intensitat d'ús per grups d'edat i àmbit geogràfic (% sobre el total de població de cada edat, 16+ anys)	28
Figura 5. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Espanya (% població usuària de cada edat)	29
Figura 6. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Comunitat Valenciana (% població usuària de cada edat)	29
Figura 7. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Alacant (% població usuària de cada edat)	30
Figura 8. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Castelló (% població usuària de cada edat)	31
Figura 9. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. València (% població usuària de cada edat)	31
Figura 10. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Espanya (% de població usuària de cada edat)	32
Figura 11. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Comunitat Valenciana (% de població usuària de cada edat)	33
Figura 12. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Alacant (% població usuària de cada edat)	33
Figura 13. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Castelló (% població usuària de cada edat)	33
Figura 14. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. València (% sobre el total de població usuària de cada edat)	34
Figura 15. Percentatge de població que afirma fer alguna activitat de resolució de problemes per grups d'edat. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre el total de població usuària de cada edat)	35
Figura 16. Percentatge de població que afirma fer alguna activitat de resolució de problemes per grups d'edat. Províncies (% sobre el total de població usuària de cada edat)	36
Figura 17. Percentatge de població que afirma fer l'acció relacionada amb les competències informàtiques. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre població usuària de cada edat)	38
Figura 18. Percentatge de població que afirma fer l'acció relacionada amb les competències informàtiques. Províncies (% població usuària de cada edat)	39
Figura 19. Percentatge de població usuària en nivell per damunt del nivell bàsic per grup d'edat (<91 anys) i àmbit geogràfic (% sobre el total de cada edat)	41
Figura 20. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys en nivell per damunt del nivell bàsic per sexe i domini. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre total del mateix sexe)	42
Figura 21. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys en nivell per damunt del nivell bàsic per sexe i domini. Províncies (% sobre total del mateix sexe)	43
Taula 2. Diferències entre % de persones usuàries de 55 a 90 anys per sexe que responen en cada domini, per àmbit geogràfi	45
Figura 22. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys per damunt del nivell bàsic per estudis i domini. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre total del nivell)	46
Figura 23. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys per damunt del nivell bàsic per estudis i domini. Províncies (% sobre total del mateix nivell)	47
Taula 3. Població de 55-90 anys de cada nivell de domini que contesta confiar poc o gens, bastant o molt en Internet. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre cada nivell de competència)	48



INTRODUCCIÓ

Aquest estudi s'ha fet en el marc de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional, fruit de l'acord de col·laboració entre la Universitat d'Alacant i la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital; a través de la Direcció General per a la Lluita contra la Bretxa Digital.

L'Agenda Digital de la Comunitat Valenciana (ADCV) es presenta com el marc estratègic regional des del qual s'impulsa l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) per al desenvolupament de la societat digital de la Comunitat, a través d'un model que situa com a components clau d'aquest la innovació i el coneixement. Per a això, l'Agenda regional s'articula al voltant de tres dimensions: ciutadania, administració i economia digital. Encara que estan interrelacionats, els objectius d'inclusió social i, per tant, de la lluita contra la bretxa digital queden inclosos en l'àmbit de la ciutadania. Els objectius de l'Agenda s'alineen amb els de l'Agenda Digital Espanyola i Europea.

Referent a això, l'Agenda Digital per a Espanya formula sis grans objectius ajustats a les especificitats del país que van donar lloc a 11 plans específics alineats amb el marc internacional. L'Agenda Digital per

a Europa (Comissió Europea, 2010), incorporada com una de les iniciatives emblemàtiques d'Europa 2020, esmenta set aspectes considerats problemàtics per a l'avanç de la societat digital. Entre aquests s'arregla la necessitat d'assegurar l'accés a les TIC i, en particular, destaca la importància de les competències digitals per a la inclusió social, amb una atenció especial en les persones de 65 a 74 anys. De fet, són moltes les oportunitats que ofereixen les TIC davant dels grans reptes de les nostres societats, entre els quals l'Agenda Digital també esmenta l'envelliment de la població. Així, l'any 2018, les persones majors de 65 anys van superar per primera vegada la proporció de xiquets a nivell global (NU, 2019). Es preveu que, l'any 2050, Espanya serà el cinquè país d'Europa en població major de 60 anys. A la Comunitat Valenciana, s'aprecia un augment de l'índex d'envelliment els últims cinc anys, de 115,75 l'any 2016 se situa en 125,22 (GVA, 2020). La nostra Comunitat testimonia un envelliment progressiu de la població que suposa un repte en la societat digital.

El desenvolupament tecnològic en el camp de la informació i la comunicació afecta de diferent manera el conjunt de ciutadans, els quals han d'adquirir coneixements, competències i destreses que possibiliten l'ús de les eines tecnològiques derivades (ex. Cabero Almenara & Barroso Osuna, 2016; Vázquez-Rizo, García-Torres, & Valencia-Pizarro 2020). Aquesta realitat suposa afrontar un dels efectes principals de la coalescència de l'esmentat augment de l'esperança de vida amb la digitalització (Limón Mendizabal, 2018): una bretxa digital, conseqüència del desenvolupament tecnològic i de la falta de formació i d'accés que incideix negativament en la qualitat de vida i afecta la inclusió social de les persones que la pateixen (ex. Abad-Alcalá, 2016). La bretxa digital es deriva, així, de la impossibilitat d'accedir a les TIC o de no tenir prou competències per a integrar-les, però els motius tenen una dimensió generacional.

Les persones majors, conegudes o rebatejades, respecte de la categorització de la població en relació amb l'ús de les TIC, com les generacions *Boomers* i generació silenciosa (Nielsen, 2015) se solen tractar com un grup poblacional, homogeni en essència, que es divideix al seu torn en altres grups atesa la seua heterogeneïtat. De fet, un estudi previ centrat a Espanya detectava diferències intragrups d'acord amb criteris d'edat, gènere o formació (Papí-Gálvez & Escandell-Poveda, 2019). En aquest s'identificaven les generacions digitals al voltant dels 53 i els 71 anys com a edats aproximades de referència (ara 55 i 75 anys) d'acord amb els dos grups



d'edat (*young olds* i *middle-old olds*) de Montaña, Estanyol i Lalueza (2015). Altres estudis anuncien una nova generació (Ramos-Soler, Martínez-Sala, & Campillo-Alhama, 2019) formada pels majors que usen les TIC i senten curiositat i interès per continuar-ne aprenent.

Referent a això, l'educació i formació, en general, de les persones majors emergeix com una eina primordial en virtut de garantir un envelliment actiu (Quintero, 2013). La formació dels majors en competències digitals és el camí per a evitar que la diferenciació entre nadius i immigrants digitals (Prensky, 2001) vaja més enllà d'una simple al·lusió al context històric i social i acabe derivant en l'esmentada bretxa digital, entesa com un fenomen que divideix la societat entre els qui saben i usen les TIC i els qui no, en el qual estarien en desavantatge les persones majors, segons les dades.

En qualsevol cas, el terme bretxa digital cal tractar-se com un concepte polièdric que depèn, com a mínim, de factors geogràfics, econòmics, de gènere, a més dels relatius a l'edat i el nivell d'estudis. Aquest tret no pot obviar-se en els plantejaments d'investigacions sobre les necessitats dels majors respecte de l'ús de TIC per a l'establiment de mesures, programes i bones pràctiques que en garantisquen la inclusió en la societat digital.

La Càtedra té la finalitat de proposar i fer activitats que contribuïsquen a aprofundir en les causes i els efectes de les bretxes des de l'enfocament generacional, amb el propòsit de trobar solucions que revertisquen en una major qualitat de vida de la població. Aquesta representa un compromís de transferència de coneixement i divulgació a mitjà i llarg termini per a reduir les distàncies provocades per les diferències en l'accés, l'adquisició de competències digitals o el bon ús de les tecnologies entre les diferents

generacions de la Comunitat Valenciana. El moment de la creació de la Càtedra és paral·lel a la situació generada en tots els àmbits de la societat per la pandèmia produïda per la COVID, fet que aquest primer any ha posat el focus en l'ús de les TIC i en la vulnerabilitat d'alguns sectors de població per a accedir-hi. Per això, en concret, aquest estudi se centra en les dades de la Comunitat Valenciana, amb una atenció especial en els majors de 54 anys, però també estableix comparatives amb grups poblacionals anteriors i aprofundeix en altres variables que pogueren ser significatives en la detecció de les bretxes intragrup, com ara sexe i nivell d'estudis, tenint en compte els estudis revisats, alguns dels quals s'inclouen en l'apartat "Recursos i Bibliografia".

DISSENY DE L'ESTUDI

Es planteja un estudi exploratori sobre l'equipament i l'ús de les tecnologies a la Comunitat Valenciana. Es concep una metodologia mixta, quantitativa i qualitativa, centrada en l'anàlisi de les fonts nacionals i en entrevistes a informants clau que, per les funcions fetes en el seu treball o lloc, podien complementar la informació quantitativa. L'enfocament qualitatiu aprofundirà també en els efectes de la COVID atès que les fonts secundàries que van ser utilitzades –quan es va iniciar l'estudi– encara no recollien les dades de l'últim any. Aquest informe presenta, tot i això, les dades actualitzades a l'última enquesta disponible (2020). El treball de camp d'aquesta enquesta va començar al març i va finalitzar al setembre del 2020.

2.1. QUANTITATIU

La font secundària principal utilitzada per a aquest estudi va ser l'Enquesta d'equipament i ús de tecnologies de la informació i comunicació en les llars (d'ara endavant TIC-H) (INE, 2020a). Es tracta d'una enquesta harmonitzada amb les recomanacions de l'Oficina d'Estadística de la Unió Europea (Eurostat) per la qual cosa arreplega informació dels indicadors esmentats en l'àmbit internacional i facilita, així, la comparació entre països. D'acord amb les seues pròpies indicacions (INE, 2019a), aquesta enquesta ha de respondre dos reglaments comunitaris: 1.- Reglament del Parlament Europeu i del Consell núm. 808/2004 de 21 d'abril del 2004 relatiu a les estadístiques comunitàries sobre la societat de la informació i 2.- Reglament de la Comissió Europea núm. 2018/1798 de 21 de novembre del 2018 pel qual s'aplica el Reglament anterior.

L'enquesta nacional utilitza un mostreig en tres etapes que consisteixen en: seccions censals, habitatges familiars principals i un membre major de 15 anys de l'habitatge. També s'investiga els menors entre 10 i 15 anys, però no seran observats en aquesta investigació. La matriu analitzada conté 15.343 casos (INE, 2020a). Aquesta font permet l'anàlisi a nivell regional. En conseqüència, encara que en aquest estudi també s'inclou el nivell provincial, ha de tenir-se en compte les limitacions de representativitat.

2.1.1 .Variables utilitzades

Variables demogràfiques i socioeconòmiques:

La variable principal va ser l'edat. Aquesta variable va tenir diversos tractaments. Es va observar en la seua forma contínua per a les primeres anàlisis, però es va considerar adequat analitzar l'edat atenent dos grups amb el propòsit de facilitar la comparació amb altres informes internacionals i nacionals.

Al llarg de l'informe, l'edat serà presentada, principalment, agrupada en 4 i 2 blocs (<35, 35-54, 55-74, 75+) i (55-64 i 65-74), després d'una primera observació de 7 grups. Aquesta agrupació respecta les delimitacions dels 55 anys, dels 65 anys i dels 75 anys, recollides en altres informes, i respon algunes de les particularitats del nostre context, per exemple, perquè té en compte l'edat de referència per a la jubilació en Espanya. A més, encara que aquests grups no coincideixen amb exactitud amb les edats habitualment considerades quan s'estudien les generacions digitals, podrien ser útils per a observar la relació que aquestes estableixen amb les tecnologies. De fet, segons el marc de referència, les tres últimes generacions podrien estar delimitades per edats molt pròximes, encara que aquestes depenen d'altres factors procedents dels diferents contextos viscuts.

Entre els trets que poden actuar explicant o enriquint l'anàlisi, es van observar principalment dos: sexe (home, dona) i nivell d'estudis acabat (1. Sense estudis, educació primària i primera etapa d'educació secundària, 2. Segona etapa d'educació secundària, ensenyament post-secundària no superior i formació professional de grau superior i 3. Ensenyament universitari). Els estudis van ser agrupats en dos blocs quan es van analitzar les províncies (1. Sense estudis, educació primària i primera etapa d'educació secundària, 2. Segona etapa d'educació secundària, ensenyament post-secundària no superior i formació professional de grau superior, i ensenyament universitari).

Variables d'accés a Internet i ús del mòbil:

En l'enquesta nacional hi ha diverses preguntes relatives a la disponibilitat d'infraestructures de comunicació i informació. Aquest estudi va posar el focus en Internet i el telèfon mòbil. Per tant es van arregar les preguntes sobre la disponibilitat d'accés a Internet en l'habitatge (p2a o p2b del qüestionari) segons la persona entrevistada (no de la llar) i l'ús del telèfon mòbil (p9).

Variables d'ús i intensitat d'ús d'Internet:

Ús d'Internet (p10a i p10b) i última vegada que es va utilitzar, amb una atenció especial en aquells que afirmaven haver-ho fet en els últims tres mesos (p11 del qüestionari), la freqüència d'ús d'Internet en els últims 3 mesos, sobretot si afirmaven utilitzar-lo diàriament o, almenys, 5 dies per setmana (p12 del qüestionari) i si era usat diverses vegades al dia (p13 del qüestionari).

Variables sobre tipus d'usos d'Internet:

Per a conèixer les finalitats dels usos dels quals afirmaven haver utilitzat Internet en els últims 3 mesos, van ser observades les preguntes següents, totes amb dos opcions de resposta (1. Sí, 6. No):

- Ús amb finalitats privades per a enviar o rebre correu electrònic, per a fer telefonades (incloses les videotelefonades) per Internet, per a participar en xarxes socials o per a utilitzar la missatgeria instantània (p14 del qüestionari),
- Ús amb finalitats privades per a llegir notícies, periòdics o revistes en línia, per a cercar informació relacionada amb la salut o sobre béns o serveis (p14 i p16 del qüestionari),
- Ús amb finalitats privades per a vendre béns o serveis, per a banca electrònica o per a pujar continguts de creació pròpia (p17 del qüestionari),
- Ús com a servei formatiu (fer un curs en línia, utilitzar material d'aprenentatge en línia, comunicar-se amb monitors o alumnes o altres activitats) (p18 del qüestionari),
- Ús de l'espai d'emmagatzematge en Internet per a guardar fitxers (p17 del qüestionari),
- En els últims 12 mesos, obtenir informació d'alguna web o app de l'Administració, descàrrega de formularis o enviament de formularis amb l'Administració pública (p19 del qüestionari).



- Finalment, s'inclou la pregunta 23 del qüestionari que tracta d'esbrinar si ha comprat alguna vegada a través d'Internet en els últims 12 mesos.

S'incorporen un conjunt de preguntes relacionades directament amb les competències i les capacitats TIC, també amb dues opcions de resposta (1. Sí, 6. No):

- En els últims 12 mesos, haver transferit arxius entre l'ordinador i altres dispositius, instal·lar programari o altres aplicacions i canviar la configuració de qualsevol programari (p36 del qüestionari),
- Copiar o moure fitxers o carpetes, usar un processador de textos, crear presentacions o documents que integren diversos elements gràfics, usar fulls de càlcul i usar funcions avançades d'aquests, usar programari d'edició d'imatge o àudio i programar en un llenguatge (p37 del qüestionari).

Altres variables:

Adicionalment, per a comprendre els resultats d'alguns dels usos anteriors, es va observar la necessitat de presentar formularis oficials en els últims 12 mesos per Internet (p20) amb dues opcions de resposta (1. Sí, 6. No) i, en cas afirmatiu, les raons per a no haver-lo enviat (p21). A més, també es va observar el nivell de confiança en Internet amb tres opcions de resposta (1. Poc o gens, 2. Bastant, 3. Molt) (p47 del qüestionari).

Les variables sobre els motius o tipus d'usos anteriors responen a les diferents àrees definides en el marc DigComp2.0. (Vuorikari, Punie, Carretero, & Van den Brande, 2016). Es defineixen quatre dominis: informació, comunicació, resolució de problemes i competències informàtiques. Aquest marc internacional és aplicat a l'estudi actual perquè permet observar les bretxes en funció de l'edat en el nivell d'usos i competències digitals a la Comunitat Valenciana. Aquest informe proporciona dades de la Comunitat Valenciana i de les tres províncies, encara que inclou també els nacionals per a posar-ne en perspectiva els resultats.

INFORMACIÓ	
• Copiar o moure arxius o carpetes.	H11
• Emmagatzemar arxius en Internet.	H12
• Obtenir informació de webs d'administracions públiques.	H13
• Buscar informació sobre béns i serveis.	H14
• Buscar informació sobre salut.	H15
COMUNICACIÓ	
• Enviar o rebre correus electrònics (e-mails).	H21
• Telefonar o fer videotelefonades a través d'Internet.	H22
• Participar en xarxes socials.	H23
• Penjar contingut propi en Internet perquè siga compartit.	H24
RESOLUCIÓ DE PROBLEMES	
Llista A.	
• Transferir arxius entre dispositius.	H31
• Instal·lar programari i aplicacions.	H32
• Canviar la configuració de qualsevol programari.	H33
Llista B.	
• Comprar en línia.	H34
• Vendre en línia.	H35
• Usar banca electrònica.	H36
• Usar recursos d'aprenentatge en línia.	H37
HABILITATS RELACIONADES AMB EL MANEIG DE PROGRAMES	
Llista A.	
• Utilitzar un processador de textos.	H41
• Utilitzar un full de càlcul.	H42
• Utilitzar programes d'edició de fotos, vídeo o àudio.	H43
Llista B.	
• Crear presentacions o documents que integren text, imatges, taules o gràfics.	H44
• Usar funcions avançades del full de càlcul.	H45
• Programar en algun llenguatge de programació.	H46

Quadre 1. Model per al mesurament de les competències digitals

Font: Basat en Eurostat (2019) i INE (2020a).

2.1.2. Anàlisis aplicades i preparació de les variables

Les anàlisis principals que es van aplicar responien al càlcul de freqüències de les variables anteriors en els grups d'edat esmentats, però també es va considerar necessari observar la distribució en la població de la Comunitat Valenciana segons altres variables demogràfiques i socioeconòmiques.

Per exemple, prèviament a l'extracció dels resultats per edat, es va observar el comportament d'aquesta variable en la seua forma contínua. Es va aprofundir en el perfil d'edat de les variables d'accés i d'ús pel qual es va apreciar un descens després dels 50 anys. Es va constatar aquesta caiguda molt pròxima a l'edat que s'està utilitzant de referència en aquest estudi (55+ anys), que presenta una tendència més severa al voltant dels 65 anys. Amb aquesta informació es van agrupar les edats en els set blocs esmentats.

A més, es va observar la distribució de tres tipus de xifres: la mostra pels set grups d'edat i per cada àmbit geogràfic, la població resultant després d'aplicar el factor d'elevació de l'enquesta i la població del padró continu, a manera d'estimació de l'univers de referència. Atès que l'INE utilitza les últimes dades disponibles del padró per a fer l'ajustament de la mostra, es va apreciar la similitud de la distribució a Espanya i a la Comunitat Valenciana, les diferències de la qual poden ser degudes a les dates de publicació de les dades utilitzades. Les disparitats van ser efectivament més grans a nivell provincial entre grups d'edat.

També es va observar la distribució per sexe dels diferents àmbits geogràfics per a verificar que no hi haguera un gran desequilibri que poguera afectar l'observació de les bretxes. Es detecta, entre els grups d'edat de 55 anys o més, una lleu sobrerrepresentació de dones, que es fa més evident a Castelló.

Després d'aquest primer exploratori es va preparar l'observació dels quatre dominis competencials en què es basa el marc Digcomp2.0. (Quadre 1). Es va aprofundir en cadascuna de les tasques que formen part dels dominis per edat, per a acabar observant la posició dels grups poblacions per edat en cadascun d'aquests. Va ser necessària l'agrupació de les preguntes sobre formació. Així, es va construir prèviament

una variable dicotòmica (1. Sí, 0. No) en la qual es reflectia si les persones entrevistades havien utilitzat qualsevol dels usos relacionats amb la formació, arrel·legats en el qüestionari, o si contestaven a totes les possibilitats negativament. A més, per cadascun dels dominis es van crear els nivells segons les indicacions del marc europeu. Finalment, es va decidir centrar l'anàlisi en el nivell avançat.

2.2. ESTUDI QUALITATIU

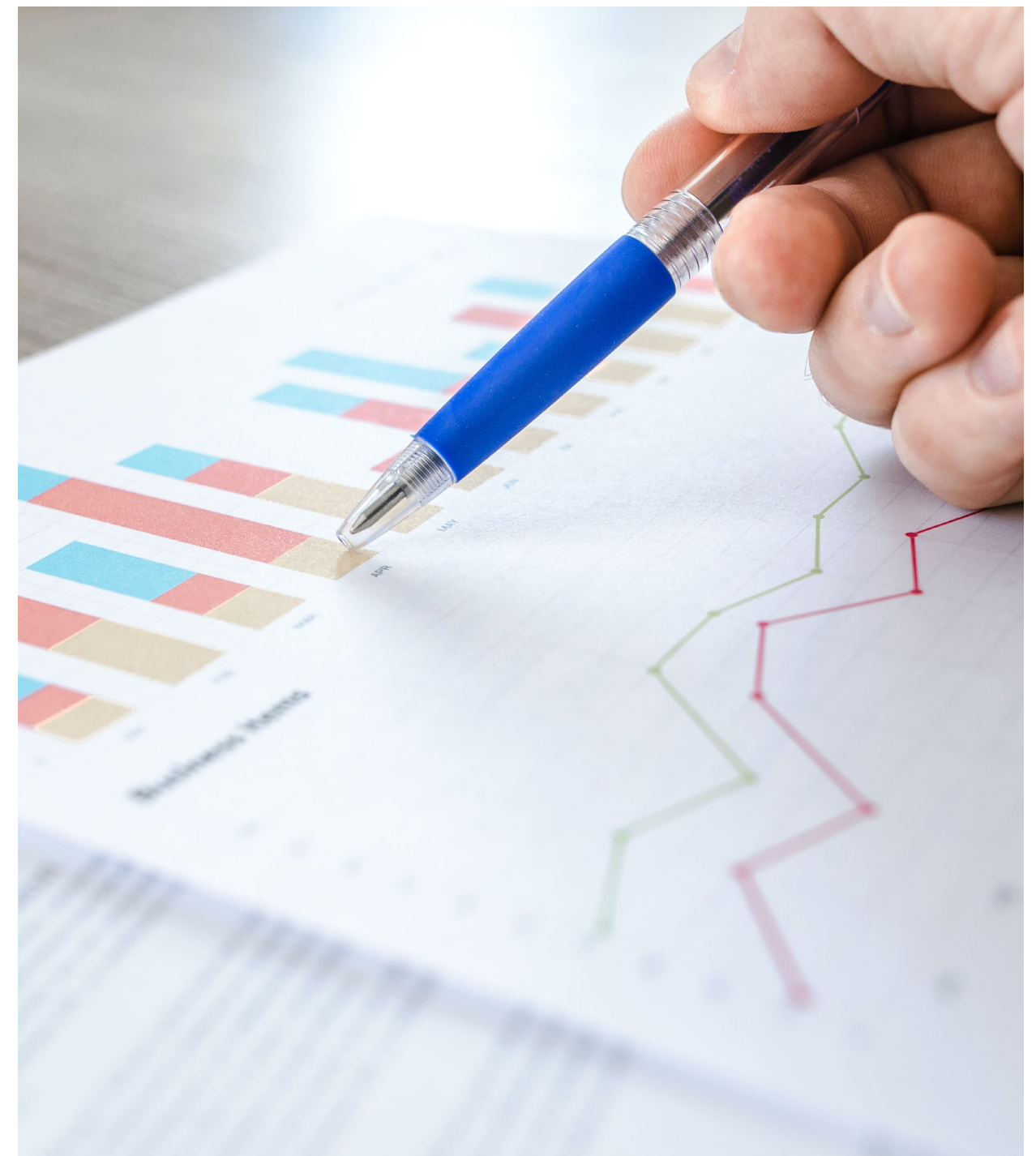
Es va preparar un guió d'entrevista dirigit a informants clau per a completar la informació dels resultats quantitatius i, per tant, per a fer emergir aspectes clau que ajudaren a explicar els diferents nivells de la bretxa en funció de l'edat. Les preguntes d'aquesta part de l'estudi es van centrar en la relació que la població major de 54 anys de la Comunitat Valenciana establia amb les TIC. En aquest hi havia un apartat d'autorització per a poder nomenar al grup d'expertes i experts que va ser assenyalat per totes les persones informants.

Es va formar un primer panell de persones expertes per estar desenvolupant projectes o fent funcions en entitats que implicaven un contacte pròxim amb aquesta realitat a la Comunitat Valenciana. Com a punt de partida es van definir diversos perfils atès el càrrec, segons la informació pública a través, principalment, de les diferents pàgines webs institucionals. Finalment, es va formar un grup amb perfils procedents de les associacions o federacions, fundacions i universitats. Aquest grup es concep com un punt de partida per a futures ampliacions atesa la naturalesa de l'estudi fet.

En la fase de construcció del panell, el grup d'investigadors de la Universitat d'Alacant va enviar un primer correu a l'entitat o la unitat seleccionada que informava sobre l'estudi i en sol·licitava la col·laboració. En concret, es va demanar el contacte de la persona que podria donar resposta al tema que seria tractat. Una vegada proporcionat, es va fer arribar a la persona experta dos documents perquè foren valorats, d'acord amb el procediment aprovat pel comitè d'ètica de la Universitat d'Alacant: el "Full

d'informació al participant" i el "Consentiment informat". Si acceptava la col·laboració, se sol·licitava a l'informant clau que emplenara l'entrevista per escrit en un termini màxim de 10 dies. L'entrevista va ser recepcionada o enviada a l'empresa encarre-

gada de les primeres anàlisis d'aquesta part de l'estudi. El treball de camp qualitatiu va començar el 2 d'octubre i es va tancar el 12 de novembre del 2020. Tot el procés va ser supervisat, revisat i completat per l'equip de la Universitat d'Alacant.



<p>Des de la Càtedra de Bretxa Digital Generacional de la Universitat d'Alacant i de la Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital (a través de la Direcció General de la Lluita contra la Bretxa Digital) estem duent a terme aquest estudi. Hem seleccionat un grup de professionals i informants clau que, des de la seua experiència i posició, puguem respondre les preguntes següents com a expertes i experts. Aquesta entrevista, que s'aplica escrita, està dividida en tres parts: 1.- Preguntes sobre la bretxa digital per edat a la Comunitat Valenciana i l'impacte causat per la COVID, amb quatre apartats, 2.- Preguntes sobre accions i recomanacions, i 3.- Variables de tipus sociodemogràfic i autorització.</p> <p>Per favor, us preguem que, en la mesura que siga possible, pugueu argumentar totes les respostes perquè això ens ajudarà a comprendre millor la realitat</p> <p>Us agraïm per endavant la vostra col·laboració inestimable.</p>
<p>PART I. BRETXA DIGITAL PER EDAT A LA COMUNITAT VALENCIANA</p>
<p>Des de la vostra experiència ens agradaria conèixer la vostra opinió sobre la bretxa digital en funció de l'edat a la Comunitat Valenciana i, en concret, en la població de més de 54 anys. Exposem, a continuació, un conjunt de preguntes a manera d'orientació. En qualsevol cas, us preguem que pugueu proporcionar respostes, almenys, de tres a quatre línies per pregunta. Podeu estendre-us tot el que necessiteu.</p>
<p>1.- EXISTÈNCIA I RELLEVÀNCIA DE LA BRETXA DIGITAL EN FUNCIÓ DE L'EDAT EN LA NOSTRA COMUNITAT</p>
<p>• En la vostra opinió, és possible parlar en termes de bretxa digital en funció de l'edat per al context de la Comunitat Valenciana?</p> <p>• Si així ho considereu, en què consisteix aquesta bretxa, per què creieu que hi ha aquesta bretxa i quines implicacions socials té?</p> <p>• Dirieu que hi ha grups de població en la Comunitat Valenciana que viuen en condicions de vulnerabilitat arran d'una possible bretxa digital?</p>
<p>2. IMPACTE COVID I BRETXA DIGITAL D'ACORD AMB L'EDAT</p>
<p>• Quines formes de bretxa digital ha evidenciat la pandèmia?</p> <p>• Quin paper creieu que han tingut les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) durant el confinament i en els mesos posteriors entre els més grans? En quin sentit?</p>
<p>3. NIVELLS DE BRETXA DIGITAL EN LA POBLACIÓ MÉS GRAN DE 54 ANYS</p>
<p>• Ens interessa especialment conèixer la vostra opinió sobre la bretxa digital en l'accés, els usos o les competències en funció de l'edat i, en particular, de la població de més de 54 anys de la Comunitat Valenciana. Algunes preguntes a manera d'orientació:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hi ha bretxa digital en l'accés a la tecnologia, com tenir un mòbil o un ordinador amb connexió a internet?• Hi ha bretxa digital en els usos que es fa de la tecnologia? Ens interessa especialment els usos en mòbils i Internet.• Hi ha bretxes en el nivell de competència digital d'acord amb l'edat? I en el grup de més de 54 anys? <p>• Creieu que hi ha diferències en algun altre aspecte més concret –que calga destacar– que ajude a comprendre quina és la situació i preparació del grup major de 54 anys en la societat digital? Per favor, expliqueu en la mesura que siga possible la vostra resposta. Tracteu de situar-la a la Comunitat Valenciana.</p>
<p>4. BRETXA DIGITAL GENERACIONAL I “PERSONES GRANS”</p>
<p>• En la vostra opinió, quan es posa el focus en les TIC, qui són les “persones grans”? Per què?</p> <p>• Si escau, quins beneficis poden tenir les TIC per a les “persones grans”?</p>
<p>PART II. ACCIONS I PROPOSTES</p>
<p>Ens agradaria conèixer les iniciatives o accions que s'estan fent i que, en la vostra opinió, poden ser un exemple. També les recomanacions o propostes que, des de la vostra experiència, haurien de fer-se</p>
<p>• Quines iniciatives –en qualsevol format– coneixeu que estan duent-se a terme per a, si escau, reduir la bretxa digital generacional a la Comunitat Valenciana?</p> <p>• Creieu que cal prendre altres mesures per a, si escau, reduir la bretxa digital per edat? I en el grup de persones grans?</p>
<p>PART III. VARIABLES DE TIPUS SOCIODEMOGRÀFIC I AUTORITZACIÓ</p>
<p>Finalment, us sol·licitem que contesteu unes breus preguntes. Gràcies.</p>
<p>1. Lloc:</p> <p>2. Anys aproximats en aquest:</p> <p>3. Anys aproximats d'experiència relacionada amb el tema tractat en aquesta entrevista:</p> <p>4. Per favor, podríeu descriure quines tasques heu de fer en el vostre lloc actual que puguem estar relacionades amb el tema tractat?</p>

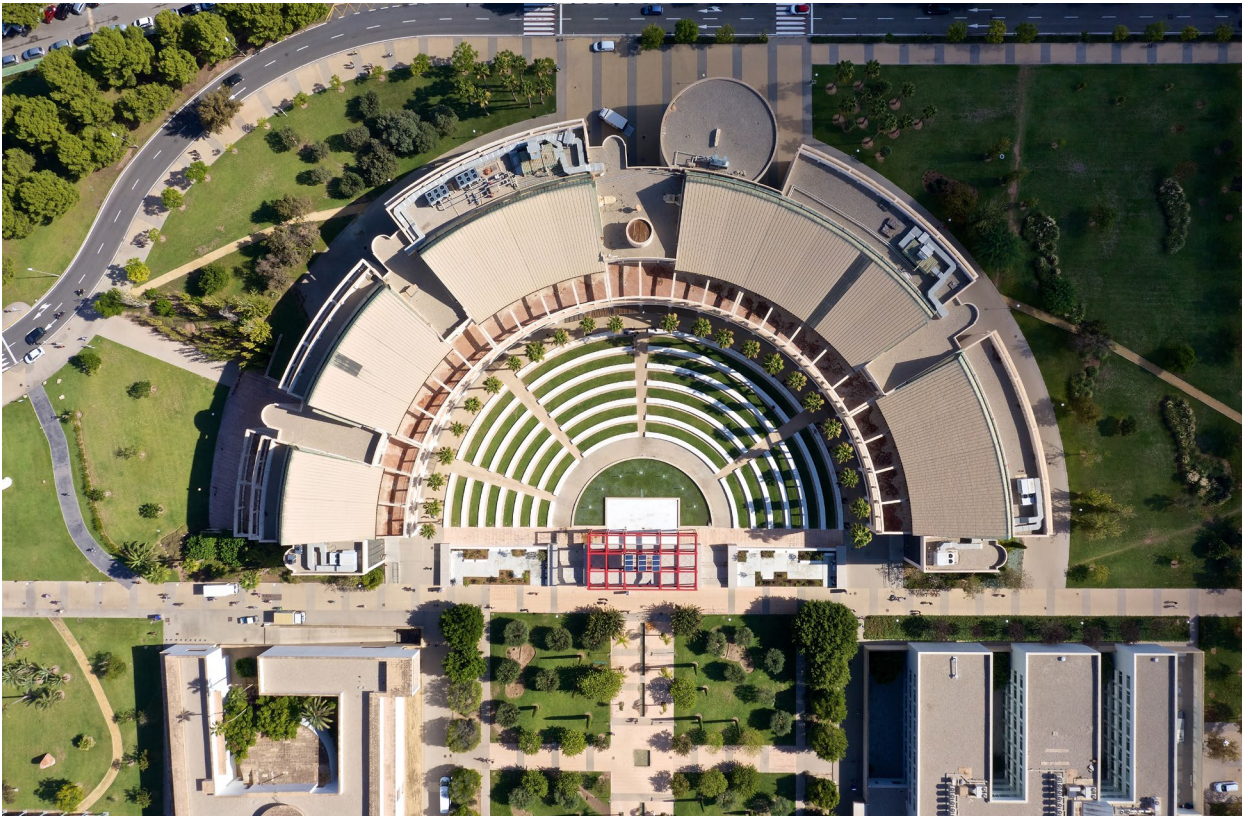
Quadre 2. Guió de l'entrevista

Font: Elaboració pròpia.

ASSOCIACIONS I TERCER SECTOR	
Betegón, Alejandra	Directora d'equip. Cibervoluntaris
Bru, Concepción	Sòcia Associació Gerontològica del Mediterrani Col·laboradora honorífica Universitat d'Alacant. UPUA Adjunta al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana
Navarro, Teresa	Responsable autonòmica del Pla d'Inclusió Social. Creu Roja Espanyola - Comunitat Valenciana
Pedraza, Amparo	Tècnica de projectes. Jovesólides, Joves cap a la Solidaritat i el Desenvolupament
Pérez-Adsuar, Alba	Delegada Alacant. Fundació Dasyc: Acció social
Soler, Alfonso	President. Associació Gerontològica del Mediterrani
FEDERACIONS	
Ballart, Jose	President. Federacions Democràtiques d'Associacions de Jubilats i Pensionistes de l'UDP d'Alacant persones grans
García, Alejandro	Secretari. CIMA – Federació de Associacions de Ciutadans Grans de la Comunitat Valenciana
UNIVERSITATS	
Aleson, Marian	Directora. Universitat Permanent de la Universitat d'Alacant
Escuder, Pilar	Coordinadora. Universitat per a Majors Universitat Jaume I
Esteller, Roger	Coordinador de l'àrea de noves tecnologies de la Universitat per a Majors Universitat Jaume I
Hernández, Carlos	Professor. Universitat Sènior, Universitat Politècnica de València
Ramos, Irene	Coordinadora. Observatori de Majors i Comunicació de la UPUA

Quadre 3. Informants

Font: Elaboració pròpia.





RESULTATS

3.1. ANÀLISI DE LES DADES DE L'ENQUESTA

3.1.1. Estudi de les poblacions

A continuació, es mostren les variables principals seleccionades per a conèixer la disponibilitat d'Internet i l'ús del dispositiu mòbil, com també la freqüència o la intensitat de l'ús de la xarxa, en cinc àmbits geogràfics –Espanya i Comunitat Valenciana, i Alacant, Castelló i València–. Es presenten les dades nacionals a manera de referència per a les dades autonòmiques i provincials. Referent a això es va aprofundir en un estudi previ de les poblacions per província i per edat. L'observació es fa tant per al conjunt de la població entrevistada (16+ anys) com per al grup de 55 anys i més.

Les fitxes que es mostren en les pàgines següents mantenen el nombre de persones enquestades reals, a manera de referència, però proporcionen els percentatges que corresponen a la mostra una vegada aplicat el factor d'elevació.

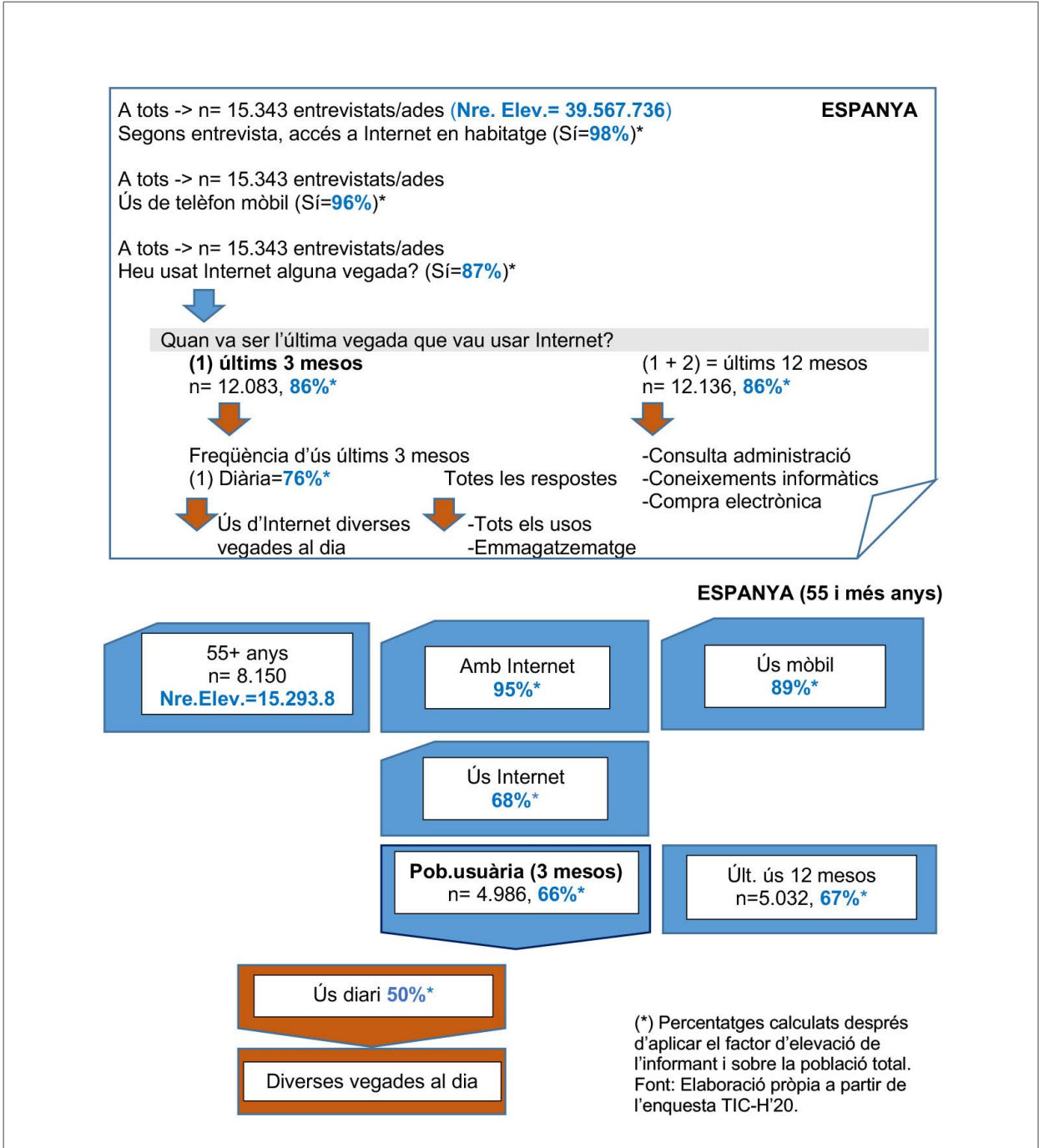
En conseqüència, els primers resultats indiquen una alta presència d'Internet en les llars dels entrevistats en tots els àmbits observats, segons declaració de la persona entrevistada, encara que s'aprecia un descens quan l'informant té més de 54 anys. Es tracta d'una primera evidència de la bretxa digital en funció de l'edat.

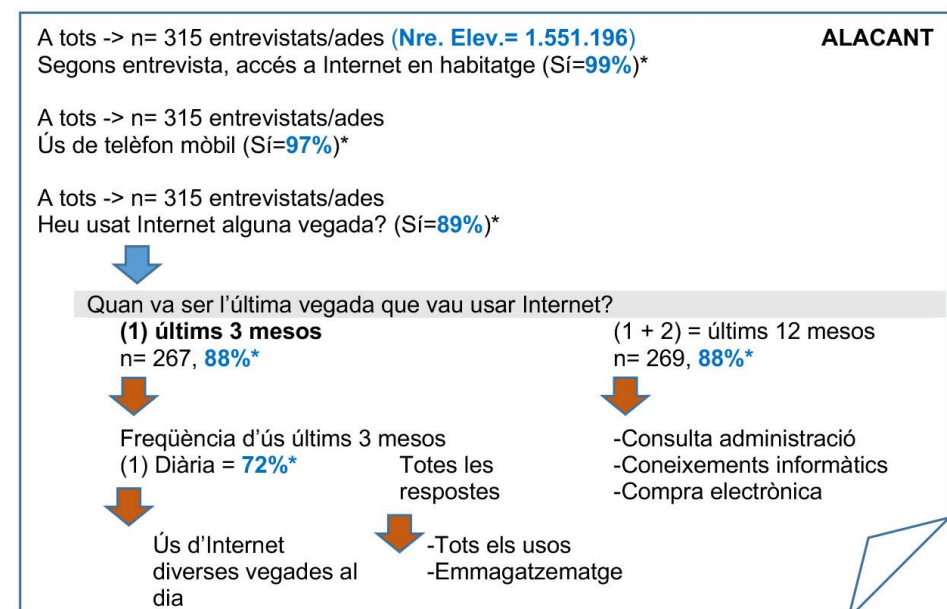
En cada fitxa s'assenyala la pregunta que possibilita conèixer el nombre de població usuària (població que ha utilitzat Internet en els últims tres mesos). Per exemple, per a l'àmbit nacional i de la Comunitat Valenciana els usuaris representen el 86% del total de la població més gran de 15 anys. Es detecten lleus diferències segons províncies, en ordre: Alacant, 88%, València, 87%, i Castelló, 82%.

Conèixer l'ús d'Internet és el punt de partida per a la identificació de la població usuària, perquè aconsegueix centrar l'observació en l'últim període d'utilització de la xarxa. De fet, la gran majoria d'aquells que afirmen haver usat Internet contesten haver-ho fet els últims tres mesos. Aquesta última qüestió

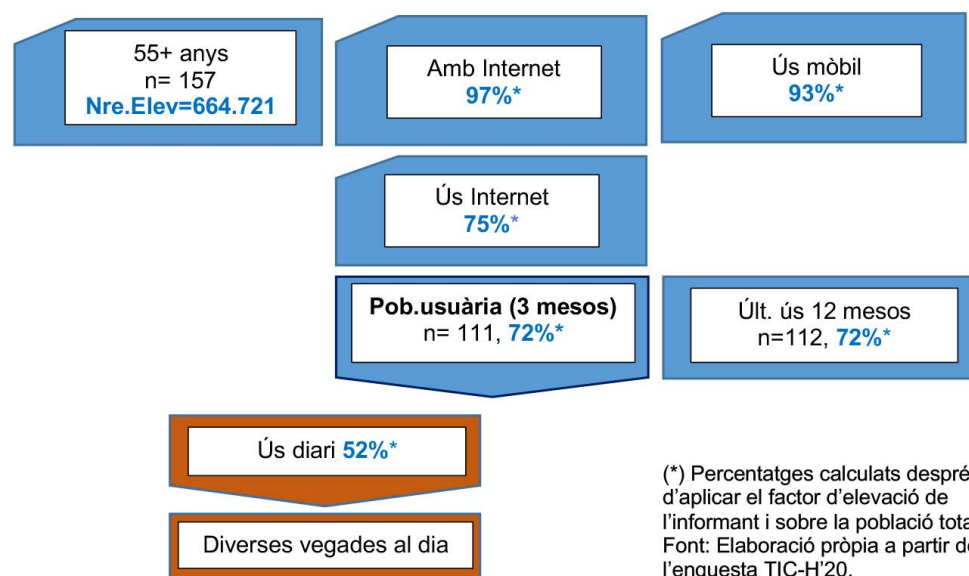
és fonamental no sols per a quantificar la població usuària d'acord amb el marc europeu, sinó perquè permet aprofundir en altres trets com ara la intensitat de l'ús, les activitats fetes en Internet o altres destreses informàtiques que contribueixen a explicar i detectar altres nivells de bretxa.

Referent a això, com a primera observació a la bretxa en funció de l'edat, a més de la disponibilitat i accés a la tecnologia, es pot aprofundir en la població usuària i en la intensitat d'ús de la població més gran de 54 anys. Les dades proporcionades en cada fitxa mostren les diferències. Les dades de les persones grans de 15 anys que superaven, tots ells, el 80% d'usuaris d'Internet es veuen reduïts als següents: 66% (Espanya), 67% (Comunitat Valenciana), 72% (Alacant), 65% (València) i 60% (Castelló).

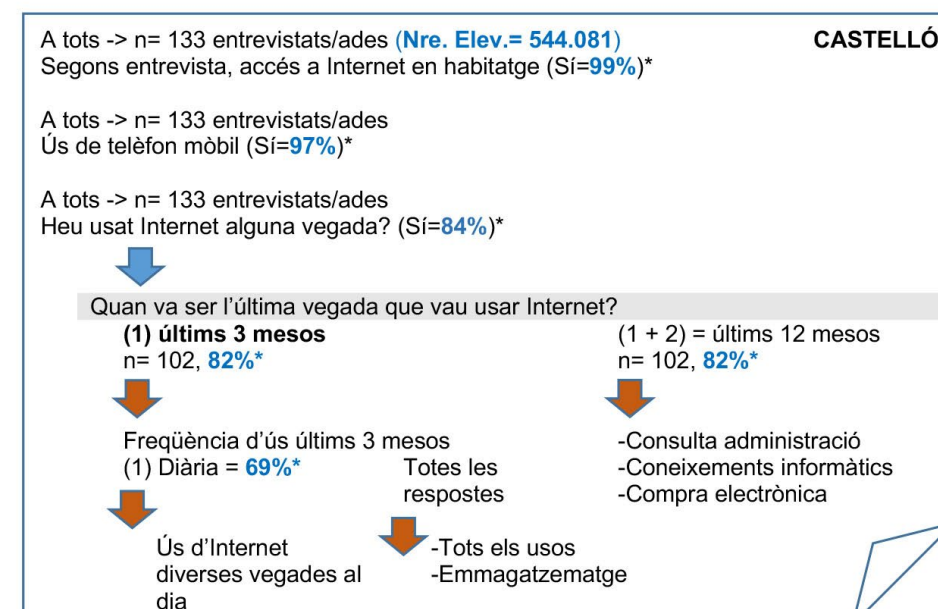
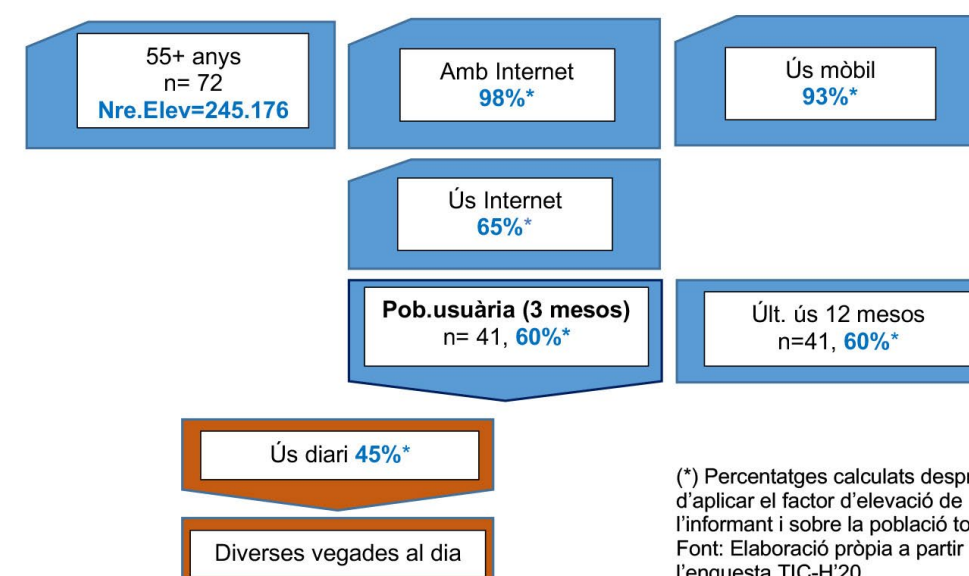




ALACANT (55 i més anys)

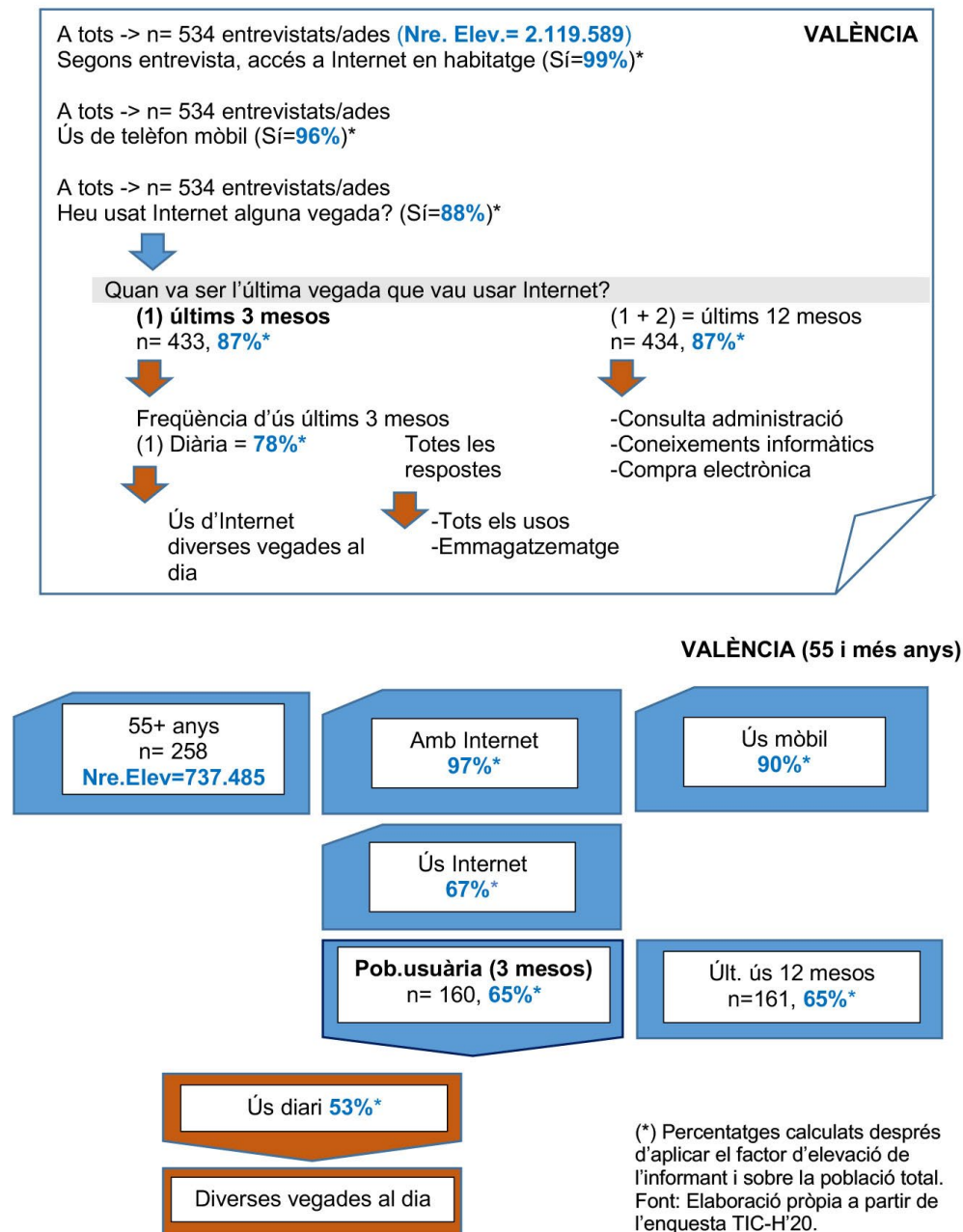


(*) Percentatges calculats després d'aplicar el factor d'elevació de l'informant i sobre la població total.
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

FITXA 3. Estudi de poblacions. ALACANT**CASTELLÓ (55 i més anys)**

(*) Percentatges calculats després d'aplicar el factor d'elevació de l'informant i sobre la població total.
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

FITXA 4. Estudi de poblacions. CASTELLÓ

**FITXA 5. Estudi de poblacions. VALÈNCIA**

3.1.2. Accés, ús i intensitat d'ús per àmbit geogràfic

Si s'observen els majors de 15 anys, en la gràfica següent (figura 1) s'aprecien lleus diferències en l'accés i ús de mòbils entre els diferents àmbits geogràfics. Tampoc són grans les distàncies entre la Comunitat Valenciana i l'àmbit nacional en usuaris d'Internet (figura 2). La població usuària entrevistada major de 15 anys d'Alacant i València és molt semblant a la de la Comunitat Valenciana. Castelló, en concentra una mica menys. Altres indicadors d'intensitat d'ús de la població major de 15 anys es comporten d'una manera semblant, encara que s'aguditzen les diferències entre províncies (figura 2). València s'arriba a situar per damunt de les dades de la Comunitat en un +3% en "ús diari d'Internet" i en un +3% "ús diverses vegades al dia". Alacant es comporta d'una manera similar, encara que ofereix, com Castelló, dades situades per sota de les de la Comunitat Valenciana (-3%, -3% Alacant; -6%, -5% Castelló, en "ús diari d'Internet" i "ús diverses vegades al dia").

A mesura que s'aprofundeix en la intensitat d'ús, els percentatges es redueixen tant per a la població major de 15 anys com per a la població major de

54, encara que tots aquests són inferiors per aquest segon grup de població (figura 2). Així, en comparar els diferents àmbits geogràfics posant el focus exclusivament en els majors de 54 anys, la Comunitat Valenciana se situa lleument per damunt d'Espanya en accés i ús de mòbil (+2% i +3%) i, aparentment de forma poc significativa, en ús d'Internet i intensitat d'ús. Per províncies, Alacant ofereix puntuacions per damunt de la Comunitat Valenciana en ús i població usuària (figura 2) (+5% en els dos casos).

En aquesta ocasió, Alacant mostra les menors distàncies en població usuària major de 54 anys respecte a la població major de 15 anys (15%), seguida de Castelló i València (22%). Alacant també presenta menys distància en la intensitat d'ús (Alacant: 20% "ús diari" i 22% "diverses vegades al dia"). En qualsevol cas, encara que aquestes xifres puguin estar depenent de diversos factors, les diferències en l'ús i intensitat d'ús d'Internet entre la població major de 54 anys i la població major de 15 anys superen, totes aquestes, els 14 punts percentuals (taula 1).

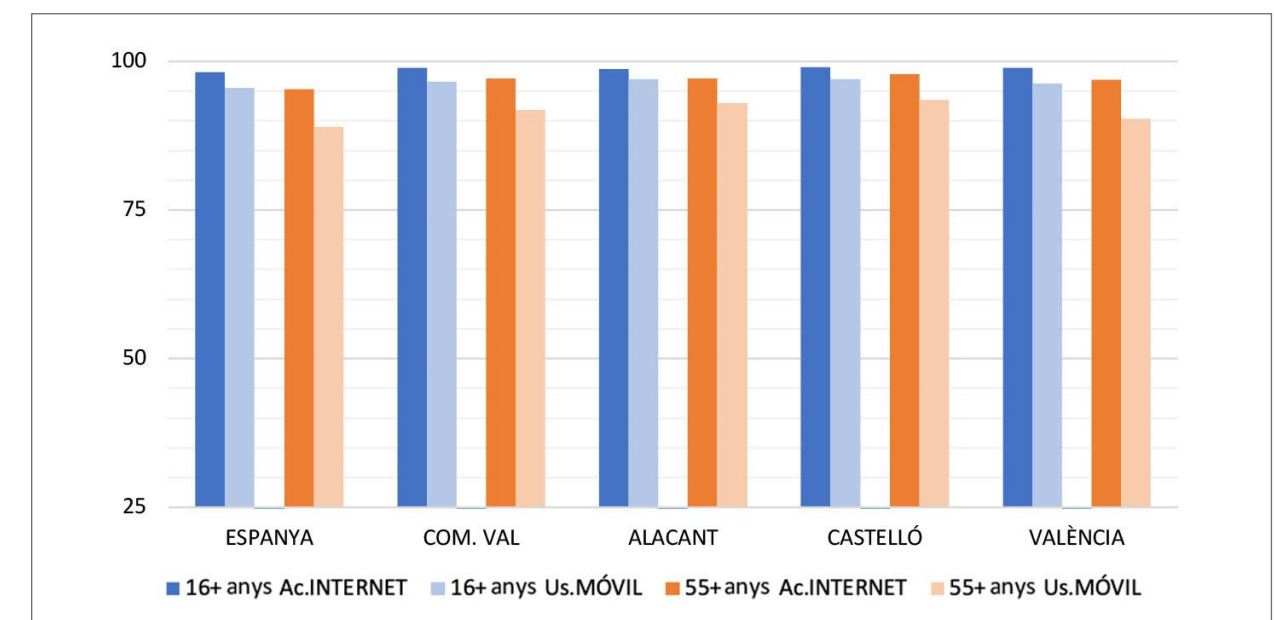


Figura 1. Accés a Internet en l'habitatge i ús del mòbil de la població de 16 anys o més i de la població de 55 i més anys per àmbit (%)

Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: El gràfic mostra el % sobre les poblacions de cada àmbit geogràfic.

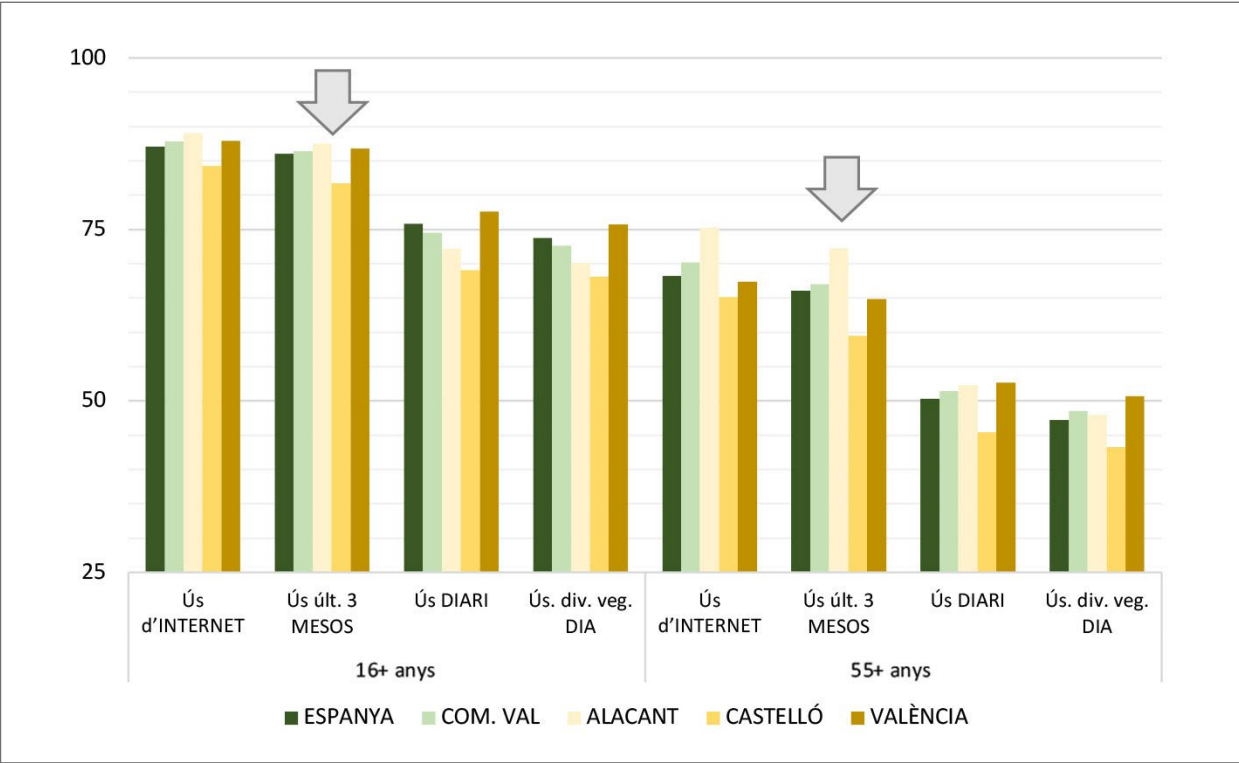


Figura 2. Àmbit geogràfic per ús i intensitat d'ús d'Internet de la població de 16 anys o més i de la població de 55 i més anys (%)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: s'assenyala el % de la població "usuària d'Internet". El gràfic mostra el % sobre les poblacions de cada àmbit geogràfic.

	ESPANYA	COM. VAL	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA
Ac. INTERNET	3	2	2	1	2
Ús de MÒBIL	7	5	4	4	6
Ús d'INTERNET	19	18	14	19	21
Ús últ. 3 MESOS	20	19	15	22	22
Ús DIARI	26	23	20	24	25
Ús. div. veg. DIA	27	24	22	25	25

Taula 1. Distàncies entre % de població de 16+ anys i la població de 55+ anys
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: percentatge de la població de 16+ anys menys el percentatge de la població de 55+ anys. La dada amb signe positiu, en aquesta taula, indica bretxa.

3.1.3. Accés, ús i intensitat d'ús per edat

A continuació, es mostren els gràfics radials de l'accés d'Internet en l'habitatge, segons declaració de la persona entrevistada, i l'ús del mòbil, per grup d'edat i àmbit geogràfic. Aquest tipus de gràfic evidencia una petjada en la qual s'aprecia la bretxa en funció de l'edat a partir dels 74 anys, en tots els casos, encara que s'aguditzava en l'ús del mòbil (figura 3).

També es mostren els gràfics radials de l'ús i de la intensitat d'ús d'Internet. Es visualitza la bretxa en funció de l'edat en adquirir formes molt similars als anteriors, encara que s'inicia abans (a partir dels 55 anys) i la bretxa és més evident.

El gràfic radial de l'ús i la intensitat d'ús per a la Comunitat Valenciana mostra una silueta molt semblant a l'extreta per a Espanya. Per províncies, València i Alacant dibuixen petjades similars a la de la Comunitat. El gràfic de Castelló és diferent. Referent a això, per a extraure'n conclusions, es recomana la realització d'un estudi específic en aquesta província atesa la distribució per edat.

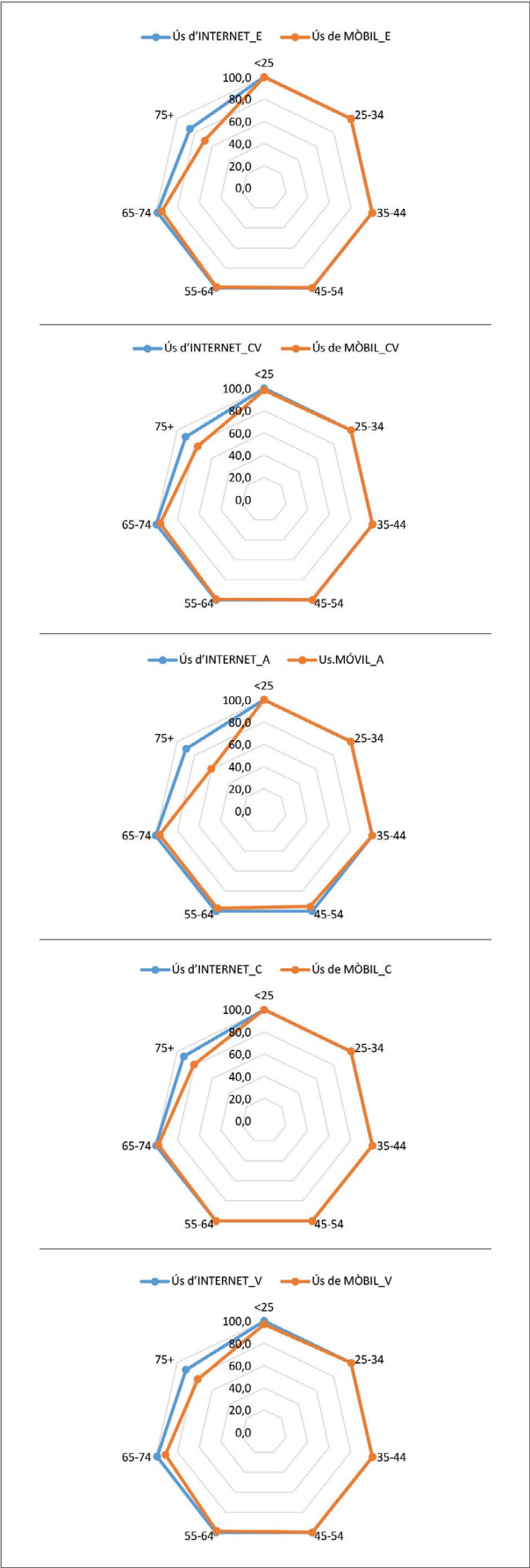


Figura 3. Població que declara tenir accés a Internet en l'habitatge i haver usat el mòbil, per grup d'edat i àmbit geogràfic (% sobre el total de població de cada edat, 16+ anys)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: E= Espanya, CV= Comunitat Valenciana, A= Alacant, C= Castelló, V= València.

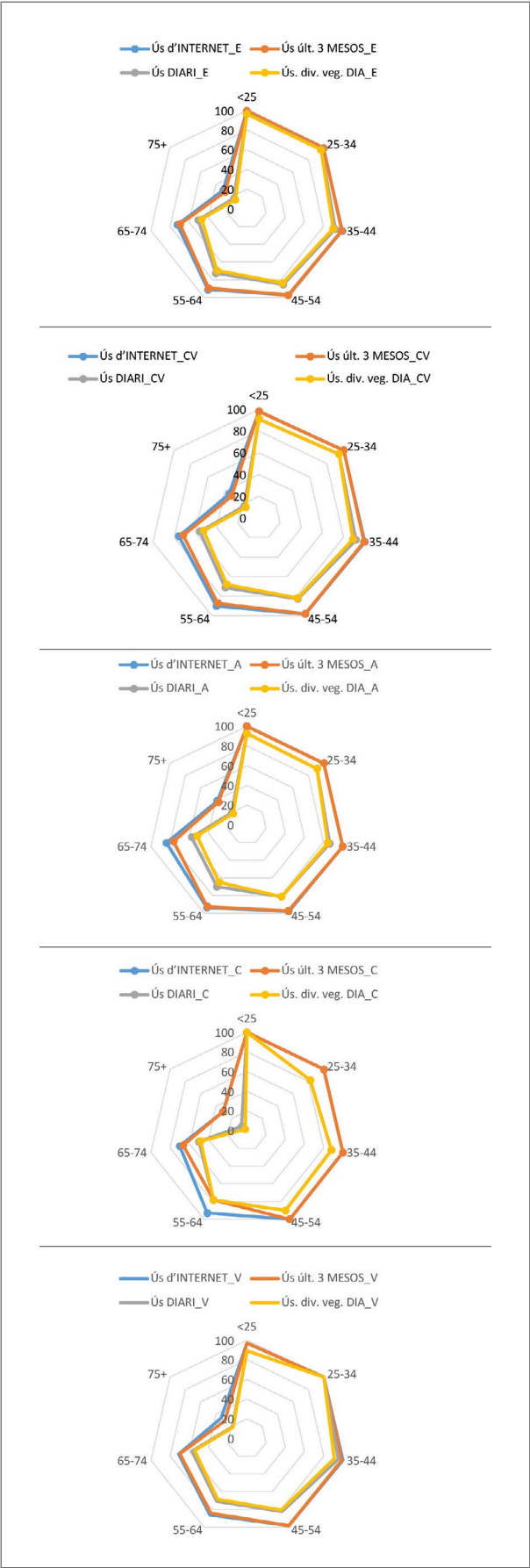


Figura 4. Percentatge de població de l'ús i intensitat d'ús per grups d'edat i àmbit geogràfic (% sobre el total de població de cada edat, 16+ anys)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: E= Espanya, CV= Comunitat Valenciana, A= Alacant, C= Castelló, V= València.

3.1.4. Habilitats informatives

En el domini “informació” el Marc de Competències Europeu “Digcomp” inclou els cinc aspectes anteriors, que al·ludeixen a usos o tasques que es fan en Internet o amb els ordinadors. Aquestes cinc accions són contestades per la població que respon, al seu torn, haver usat Internet els últims 3 mesos. L'anàlisi s'aplica a tota la població major de 15 anys i s'observen quatre grups d'edat (<35, 35-54, 55-74, 75+). A més, es fa una anàlisi centrada en el grup de 55-74 anys, i el divideix en altres dos: 55-64 anys i 65-74 anys.

NFORMACIÓ	
Copiar o moure arxius o carpetes.	H11
Emmagatzemar arxius en Internet.	H12
Obtenir informació de webs d'administracions públiques.	H13
Buscar informació sobre béns i serveis.	H14
Buscar informació sobre salut.	H15

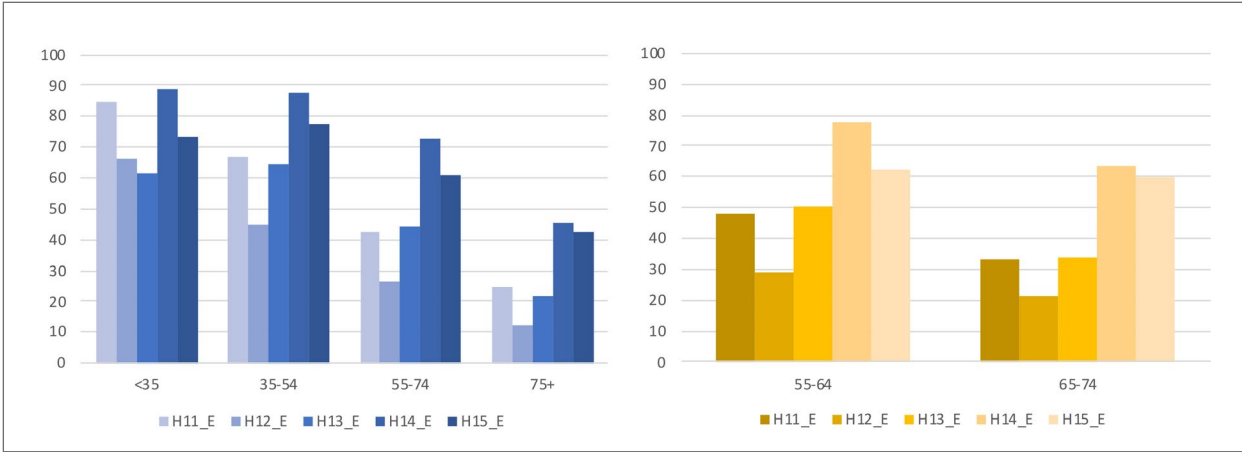


Figura 5. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Espanya. (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

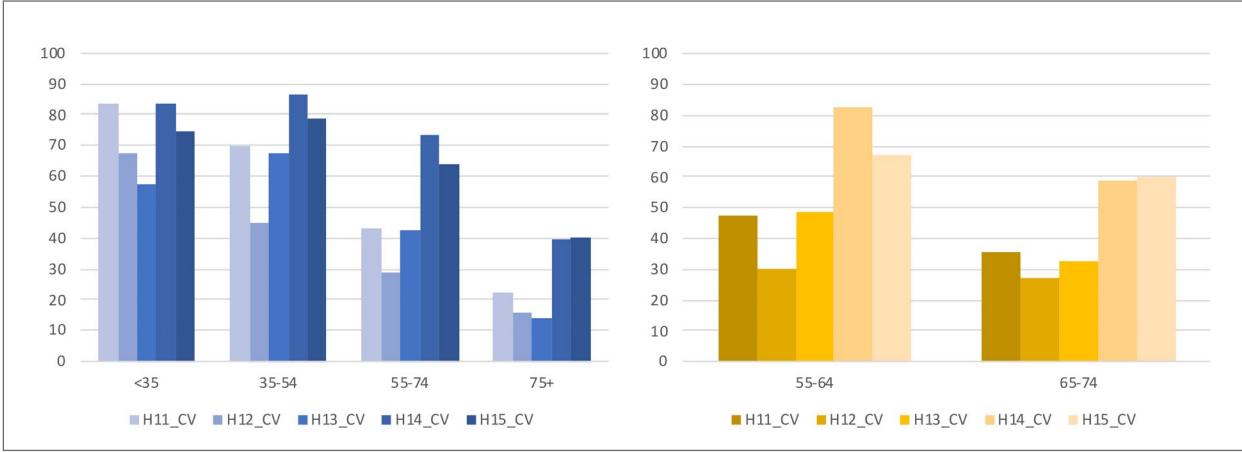


Figura 6. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Comunitat Valenciana. (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

Les gràfiques anteriors mostren com, en termes generals, es redueix la presència de les destreses informatives a mesura que avancen els grups d'edat (figures 5 i 6).

En l'àmbit nacional, cercar informació sobre béns i serveis és una activitat central en tots els grups. En la població d'edats superiors a 74 anys també pren protagonisme la “cerca d'informació per qüestions relacionades amb la salut”. La destresa “copiar i moure arxius o carpetes” sobreix en el grup menor de 35 anys i, encara que no destaca en cap grup, l’“emmagatzematge d'arxius” està també més present en el grup jove. La menys utilitzada en aquest grup, en contrast amb la resta, és la relacionada amb la e-administració.

El comportament de la població de la Comunitat Valenciana torna a ser molt semblant al d'Espanya, encara que en el grup més madur té menys presència la resposta “obtenir informació de pàgines web o app de l'Administració”.

Referent a això, cal aprofundir en la necessitat i en els motius de l'ús de les diferents funcions de la e-administració. A Espanya, el 62% de la població usuària més gran de 54 anys contesta no haver en-

viat formularis emplenats. No obstant això, el 25% d'aquesta va tenir la necessitat de fer-ho. Les respostes més assenyalades per a no utilitzar la e-administració amb aquest propòsit són dos: en primer lloc, perquè una altra persona duu a terme el tràmit en nom seu (67%) i, en segon lloc, per la falta d'habilitats o coneixement (47%). A la Comunitat Valenciana, el 20% del 64% de la població usuària major de 54 anys va tenir també la necessitat de fer algun tràmit i no el va fer. Els dos motius principals són, novament, les raons assenyalades, encara que, en aquesta ocasió, els percentatges pugen al 68% i 55%, respectivament.

Per províncies (figures 7-9), destaca la primera destresa llistada, “copiar i moure arxius o carpetes”, i la tercera, la “cerca d'informació sobre béns i serveis”, en el grup més jove. La cerca d'informació és una acció important en tots els grups, encara que roman a mesura que s'avança en els grups d'edat. A Alacant, cercar informació sobre salut sobreix entre els grups de més grans. A Alacant i a Castelló, la e-administració està particularment present en el grup de 35 a 54 anys. A València també s'aprecia en el grup més jove. Entre les persones més grans la seua presència es redueix i arriba, fins i tot, a desaparèixer.

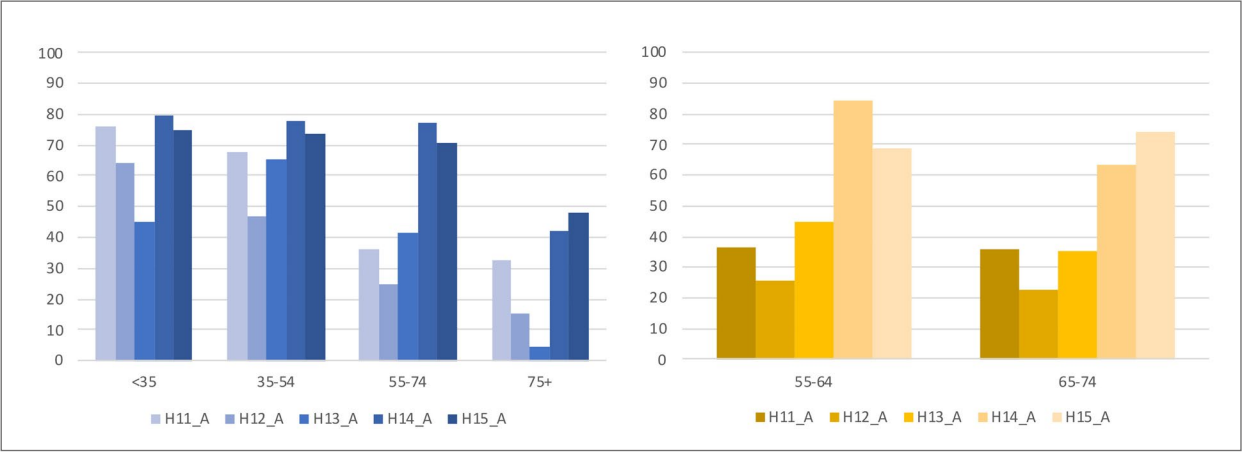


Figura 7. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Alacant (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

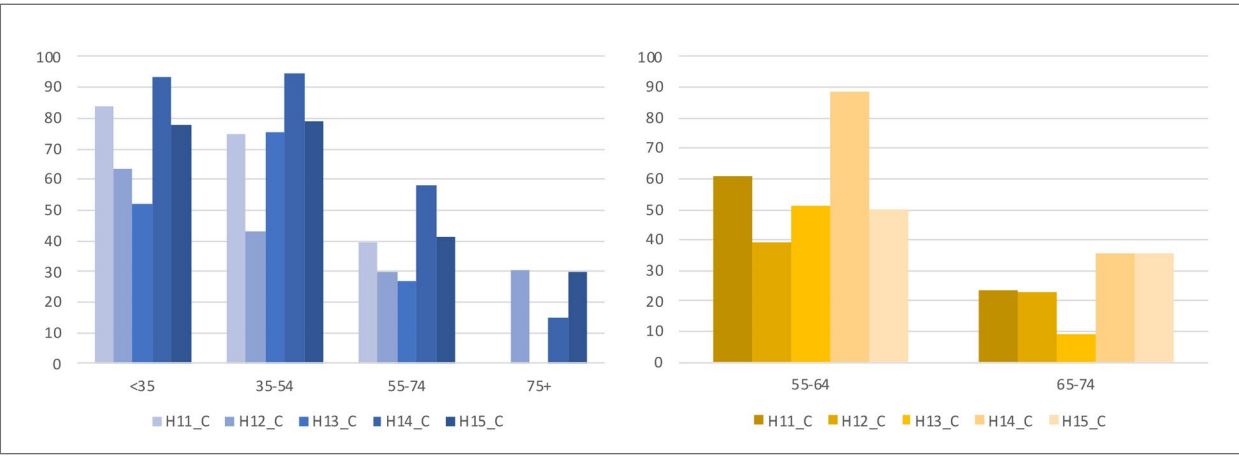


Figura 8. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Castelló (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

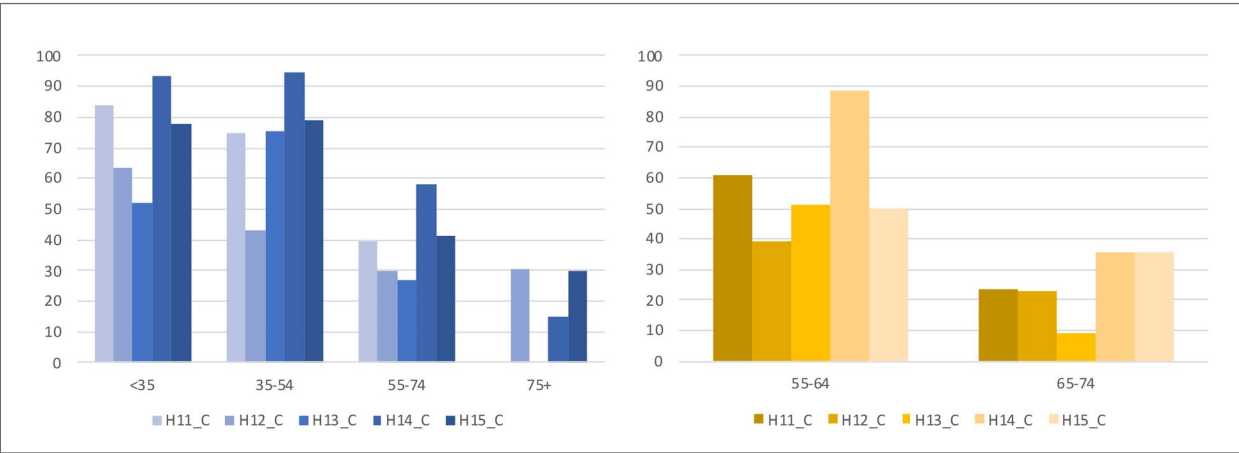


Figura 9. Percentatge de població usuària que afirma fer l'activitat per grups d'edat. València (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

3.1.5. Habilitats de comunicació

Les destreses observades en aquest domini responen a Internet com a canal de comunicació i lloc de relació. Se centra en les quatre accions arreplegades en el requadre lateral. Com ocorria en l'àmbit anterior, ací també es detecta una reducció gradual a mesura que s'avança en els grups d'edat, sobretot en participació en xarxes socials i a compartir contingut propi en Internet. Per activitat, es pot observar el percentatge de població per franges i àmbits geogràfics en les figures següents.

Segons les dades observades en cada gràfica (figu- res 10-14), l'ús del correu electrònic a la Comunitat Valenciana és diferent per grup d'edat. A diferència de les dades d'Espanya, que constaten un ús elevat del correu electrònic entre els dos grups d'edat, les videoconferències guanyen terreny entre la pobla- ció de la Comunitat Valenciana. Entre els grups més madurs la videotelefonada és crucial, excepte en el de 75 anys i més de València. Participar en xarxes socials i compartir continguts en xarxes socials són les accions, de totes, amb menys presència entre els grups majors de 54 anys.

COMUNICACIÓ	
Enviar o rebre correus electrònics.	H21
Fer videotelefonades a través d'Internet.	H22
Participar en xarxes socials.	H23
Penjar contingut propi en Internet per a ser compartit.	H24

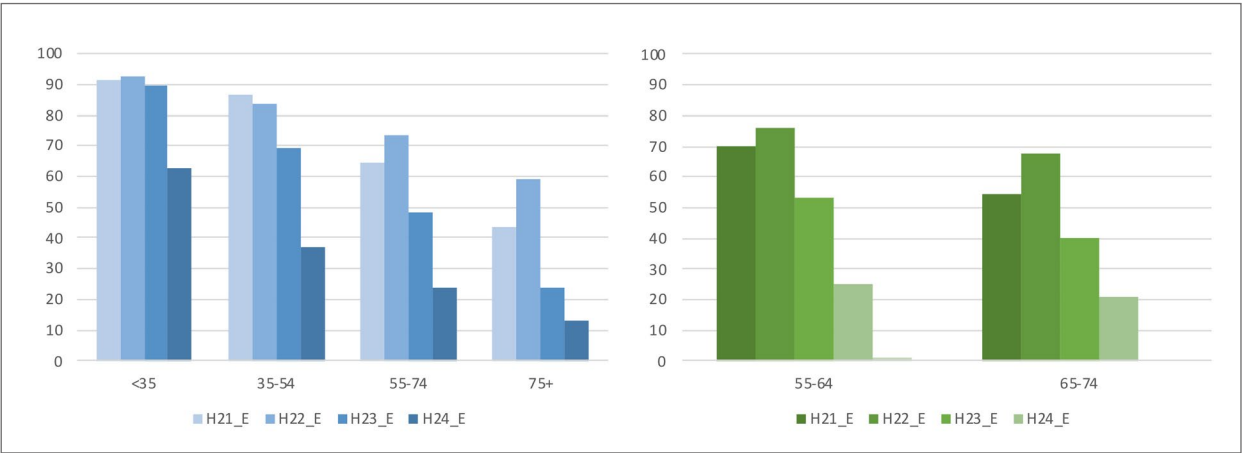


Figura 10. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Espanya (% de població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

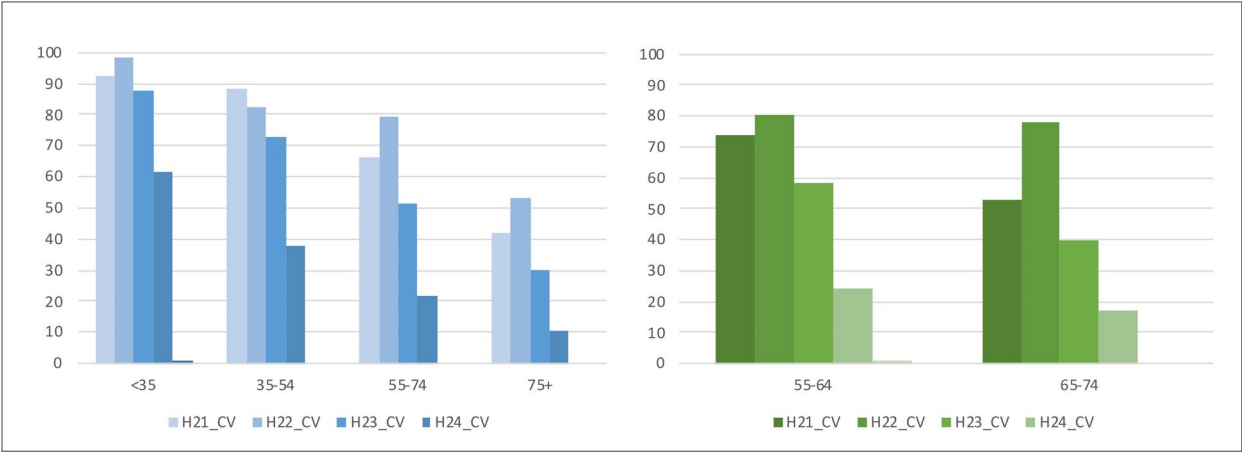


Figura 11. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Comunitat Valenciana (% de població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

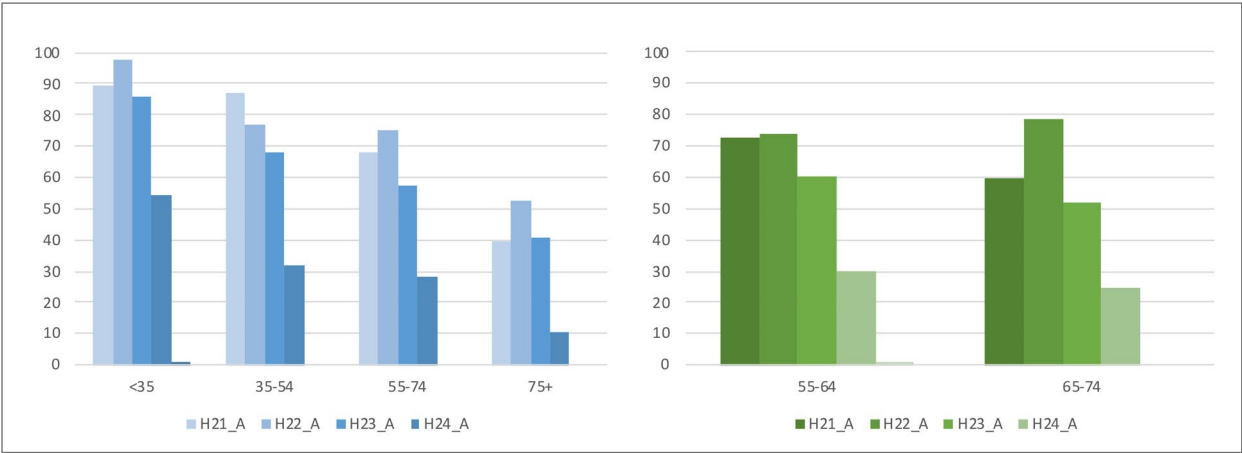


Figura 12. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Alacant (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

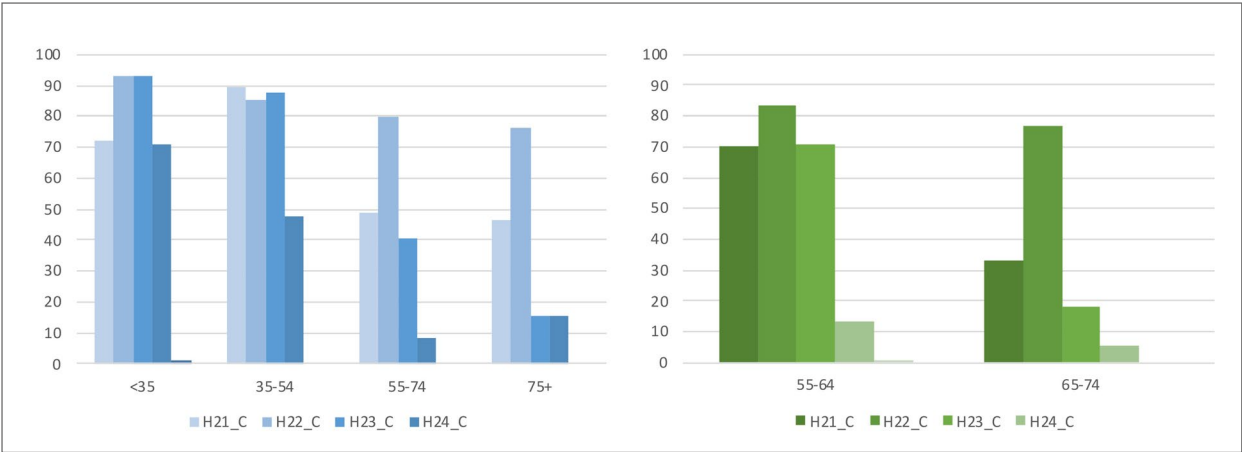


Figura 13. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. Castelló (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

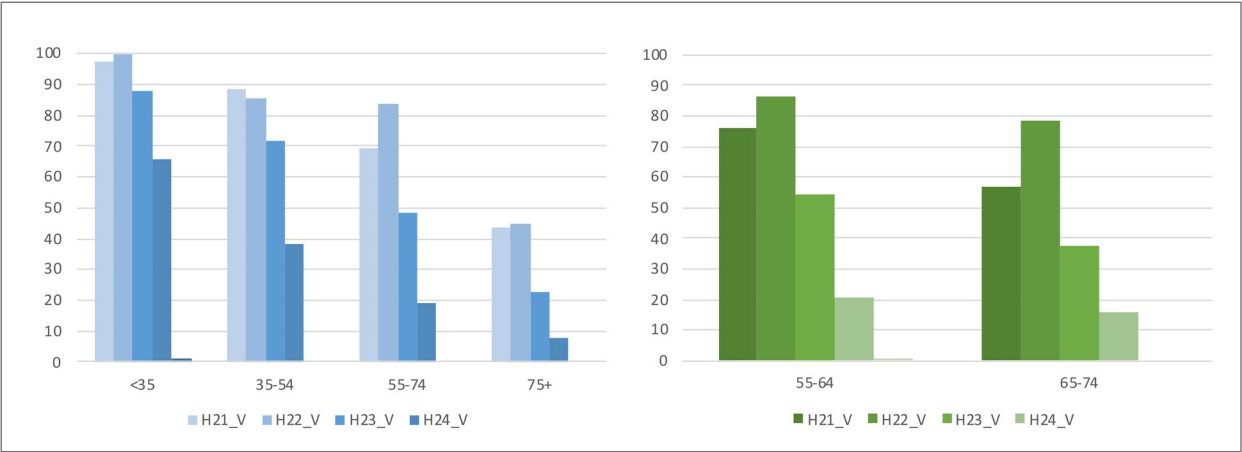


Figura 14. Percentatge de població que afirma fer l'activitat per grups d'edat. València (% sobre el total de població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

3.1.6. Habilitats resolució de problemes

Aquest domini en conté altres dos en què s'inclou un conjunt d'accions relacionades amb la resolució de problemes i altres usos vinculats a la familiarització amb els serveis *online*, inclosos en la taula.

En termes generals, la presència de cadascuna de les destreses que conté la dimensió “resolució de problemes” és lleument més gran en els grups d'edats més joves. A més, s'aprecia una progressió decreixent amb l'edat. També s'observen diferències entre els dos llistats per edat, de manera que les accions vinculades al llistat A estan més presents en els primers grups i es redueixen a mesura que avança l'edat. En canvi, encara que la tendència en el llistat B també és, en general, decreixent, aquestes accions arriben a estar més presents en els últims grups.

Per a la Comunitat Valenciana, les destreses que sobreixen en el cas dels menors de 35 anys són les de “transferir arxius entre dispositius” i “instal·lar programari i aplicacions” de la llista A, i “ús de recursos d'aprenentatge *online*” i “comprar *online*”, encara que també s'observa l'ús de banca electrònica del llistat B. En el cas de les persones majors de 54 anys, utilitzar la banca per Internet i “comprar *online*” també despunten, però el pes que tenen és molt de menor. S'aprecia, en qualsevol cas, el protagonisme

incipient que adquireix l'ús de la banca *online* entre les persones majors de 54 anys. Destaca a nivell provincial, particularment, a Alacant.

Els perfils que dibuixen les gràfiques de la Comunitat Valenciana i d'Espanya són molt semblants (figura 15). La utilització dels “recursos d'aprenentatge *online*” estan presents en els grups joves i disminueixen, fins a la pràctica desaparició, entre els més majors, encara que la “venda *online*” té menys presència en tots aquests, fins a arribar a desaparèixer en els grups més madurs en la Comunitat Valenciana.

Per províncies, s'observa la mateixa tendència descendent a mesura que s'avança en els grups d'edat, però el perfil de la gràfica és diferent per accions o usos (figura 16).

RESOLUCIÓ DE PROBLEMES	
Llista A	
Transferir arxius entre dispositius.	H31
Instal·lar programari i aplicacions.	H32
Canviar la configuració de qualsevol programari.	H33
Llista B	
Comprar <i>online</i> .	H34
Fer vendes <i>online</i> .	H35
Usar banca electrònica.	H36
Utilitzar recursos d'aprenentatge <i>online</i> .	H37

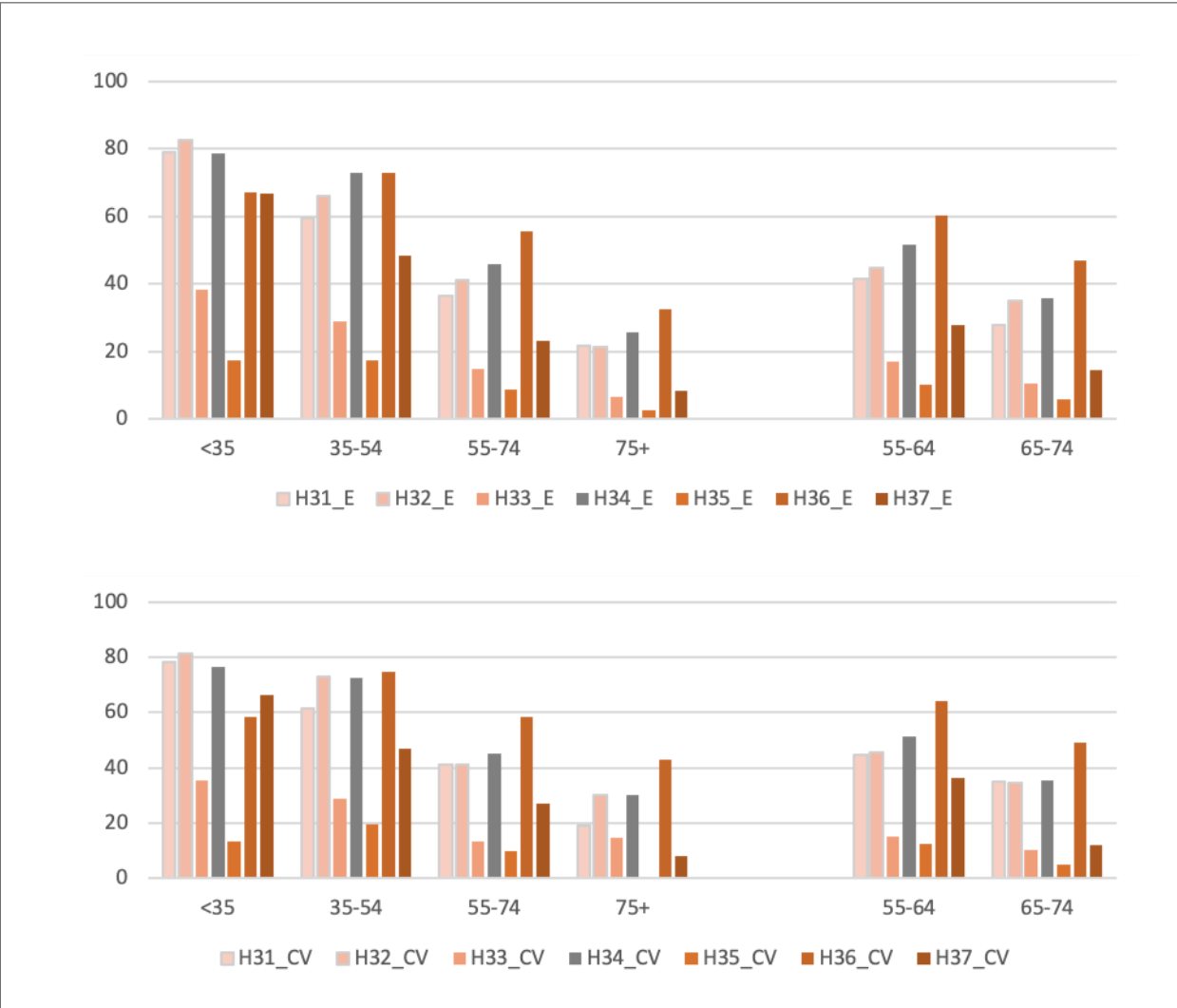


Figura 15. Percentatge de població que afirma fer alguna activitat de resolució de problemes per grups d'edat. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre el total de població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: E= Espanya, CV= Comunitat Valenciana.

Alacant dibuixa un perfil molt semblant al de la Comunitat Valenciana. Destaca la “instal·lació de programari o aplicacions” entre els més joves. Amb tot, augmenta la presència de la banca i la compra *online* en els últims grups, per la qual cosa reforça la llista B en aquests, malgrat que hi desapareixen les vendes *online*.

La població usuària de Castelló assenyala menys activitats relacionades amb el llistat B que l'alacantina, en els últims grups (65-74 i 75+). Comparativament, es detecta una presència més gran entre les

del primer llistat (llista A) en el grup d'edat 35-54 anys, però despunta en altres accions relacionades amb la familiarització amb els serveis *online*, especialment, amb l'ús de la banca per Internet entre els 55 i 64 anys.

Finalment, València mostra un perfil semblant al de la Comunitat Valenciana en el primer i segon grup. En canvi, és l'únic àmbit en què més d'un 40% de la població d'entre 55 i 64 anys ha fet algun recurs formatiu *online*.

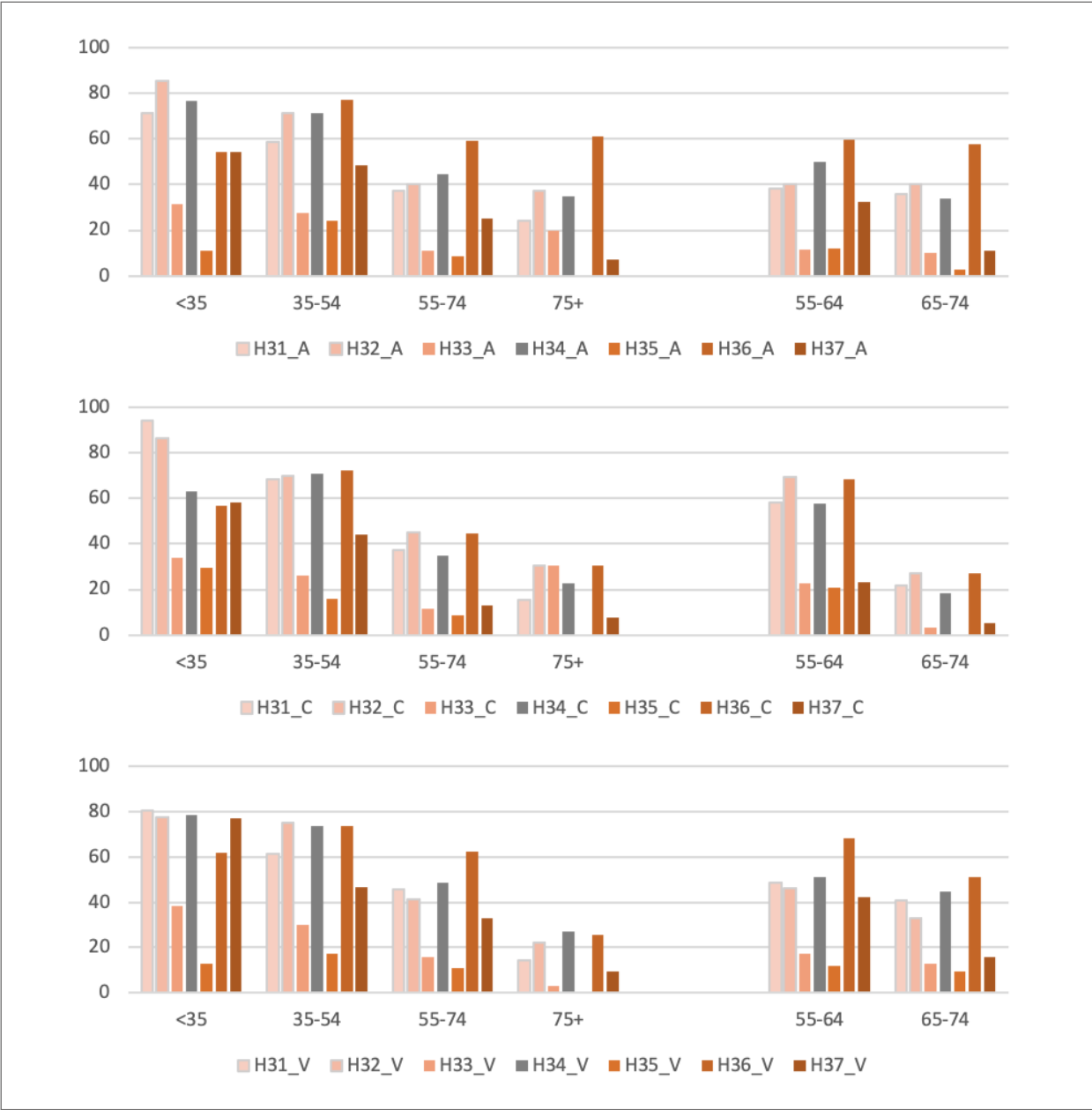


Figura 16. Percentatge de població que afirma fer alguna activitat de resolució de problemes per grups d'edat. Províncies (% sobre el total de població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: A= Alacant, C= Castelló, V= València.

3.1.7. Competències informàtiques

Les competències informàtiques constitueixen l'últim dels quatre dominis que formen l'indicador sobre competències digitals. També es tracta d'un factor compost en el qual s'incorporen destreses relacionades amb el maneig de programes. Com en els àmbits anteriors, s'hi observen els grans grups d'edat, amb una atenció especial en els majors de 54 anys.

Les destreses amb més presència en tots els grups analitzats i àmbits són les de la llista A, que mesura el nivell bàsic d'aquesta dimensió. Per grups d'edat, la progressió és, en general, descendent, sense excepcions en el cas d'Espanya, Comunitat Valenciana i València.

En el grup més jove de la Comunitat Valenciana, València i, també d'Espanya, sobreix l'ús de programes d'editor de textos i edició de fotos, vídeo o àudio enfront dels programes de full de càlcul, del primer llistat. També destaca la realització de presentacions o documents amb text o imatges, competència inclosa en el llistat B. Emergeix, per tant, un grup de població usuària que no estaria manejant fulls de càlcul, possiblement pel tipus de programa, en poder entendre's que es tracta d'una aplicació més específica que en el cas de les altres dues competències. De fet, la seua presència és més gran en el grup d'edat següent, però la versió avançada d'aquesta té una presència menor en tots els grups.

La població usuària de més de 54 anys de la Comunitat Valenciana presenta també destreses informàtiques. La gràfica mostra moltes semblances amb la figura per a Espanya. En aquest cas, encara que l'edició de text és una destresa destacada en tots els grups, la resposta de la població de més de 74 anys a la Comunitat Valenciana s'aprecia insuficient; observació que es repeteix per a València i Castelló.

Per províncies, destaca el grup de 55 a 74 anys de València ja que mostra totes les destreses, en diferents proporcions. En canvi, Castelló té una alta concentració en la primera destresa de cada llistat, sobretot en la població entre 65 i 74 anys.

L'última habilitat de les que s'hi han llistat (“saber escriure codi en un llenguatge de programació”) és residual en tots els grups analitzats, excepte en el grup més jove a València, possiblement per la formació i el teixit empresarial.

COMPETÈNCIES INFORMÀTIQUES	
Llista A	
Usar un procesador de text.	H41
Usar un full de càlcul.	H42
Utilitzar programes d'edició de fotos, vídeo o àudio.	H43
Llista B	
Crear presentacions o documents que integren text, imatges, taules o gràfics.	H44
Usar funcions avançades d'un full de càlcul.	H45
Programar en algun llenguatge de programació.	H46

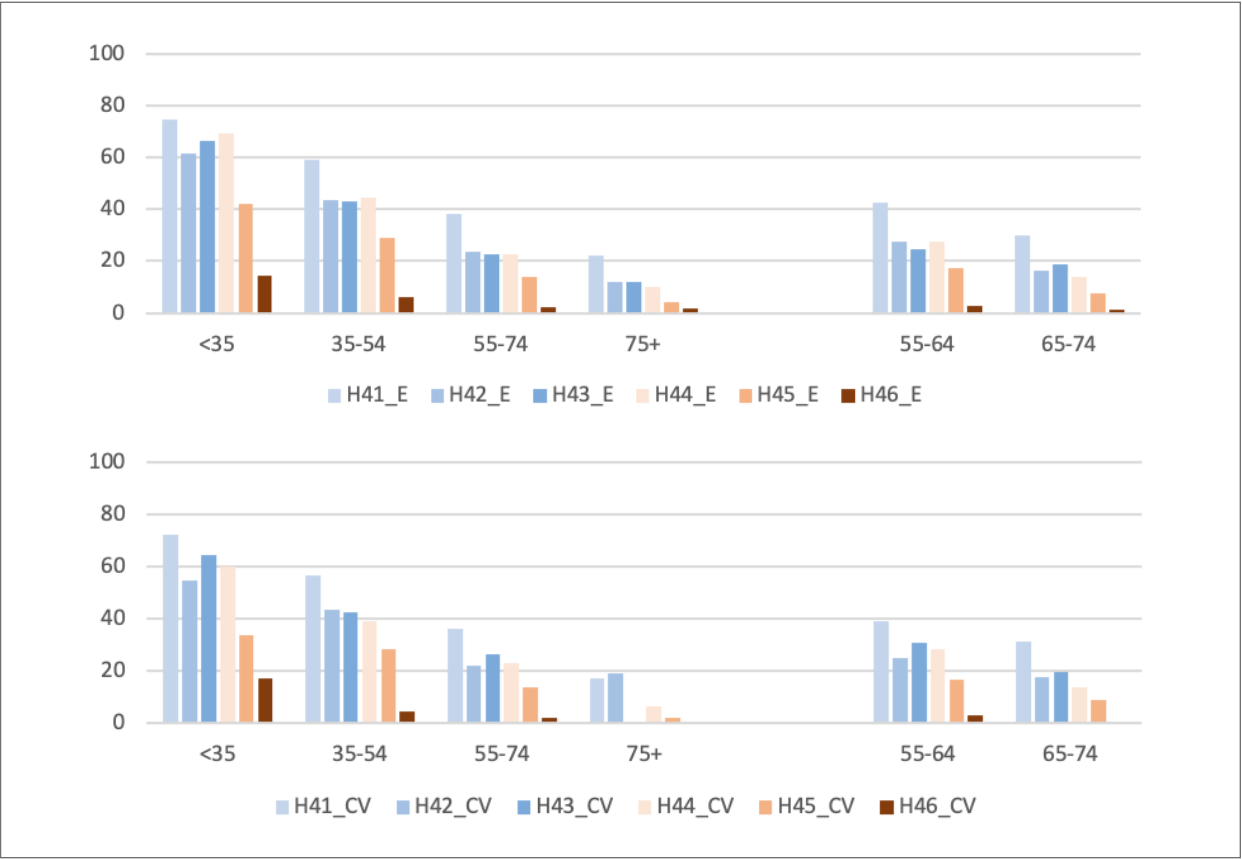


Figura 17. Percentatge de població que afirma fer l'acció relacionada amb les competències informàtiques. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: E= Espanya, CV= Comunitat Valenciana.

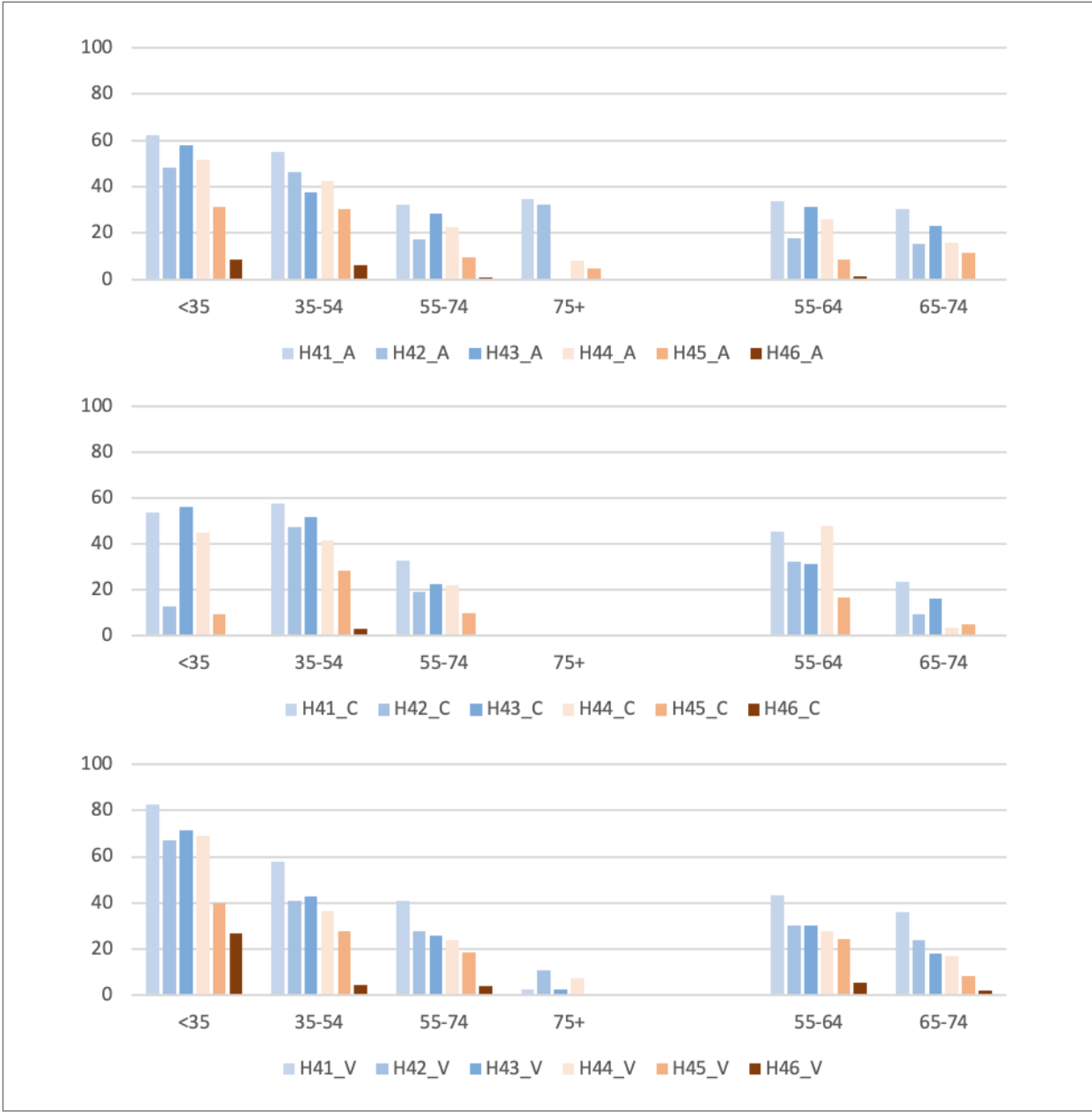


Figura 18. Percentatge de població que afirma fer l'acció relacionada amb les competències informàtiques. Províncies (% població usuària de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: A= Alacant, C= Castelló, V= València.

3.1.8. Competències digitals

A través de cada àmbit es pot conèixer el nivell de competència digital. En concret, el model detecta dos nivells per domini: bàsic i superior al bàsic. Aquest últim considerat per l'INE com a nivell avançat (INE, 2020a).

Aquesta part de l'informe se centra en l'estudi dels dominis i, en concret, de les respostes que estarien per damunt del nivell bàsic en cadascun d'aquests. Després de l'estudi del comportament de l'edat per cada destresa es considera adequat centrar aquesta anàlisi en la població de 16 anys a 90.

Els gràfics radials mostren la quantitat de població usuària en el nivell avançat en cada domini. A la Comunitat Valenciana s'evidencia el menor pes d'edats més madures (55+ anys) en tots els dominis. Comparteix moltes similituds amb Espanya.

Les dades del conjunt nacional i de la Comunitat revelen més destreses en el domini d'“informació”, seguit de “comunicació”. Es detecta menys població usuària d'Internet per damunt del nivell bàsic en el domini “resolució de problemes” i, després d'aquest, “competències informàtiques”.

Entre les persones majors de 75 anys de Castelló arriba a destacar tímidament el domini “comunicació”, lleument per damunt del grup 55-64 anys. Alacant i València segueixen la mateixa tendència. En el cas de València es detecta la major importància de la dimensió relacionada amb les competències digitals entre els més joves. L'àmbit “competències informàtiques” desapareix en tots els gràfics quan s'observa el grup més madur.

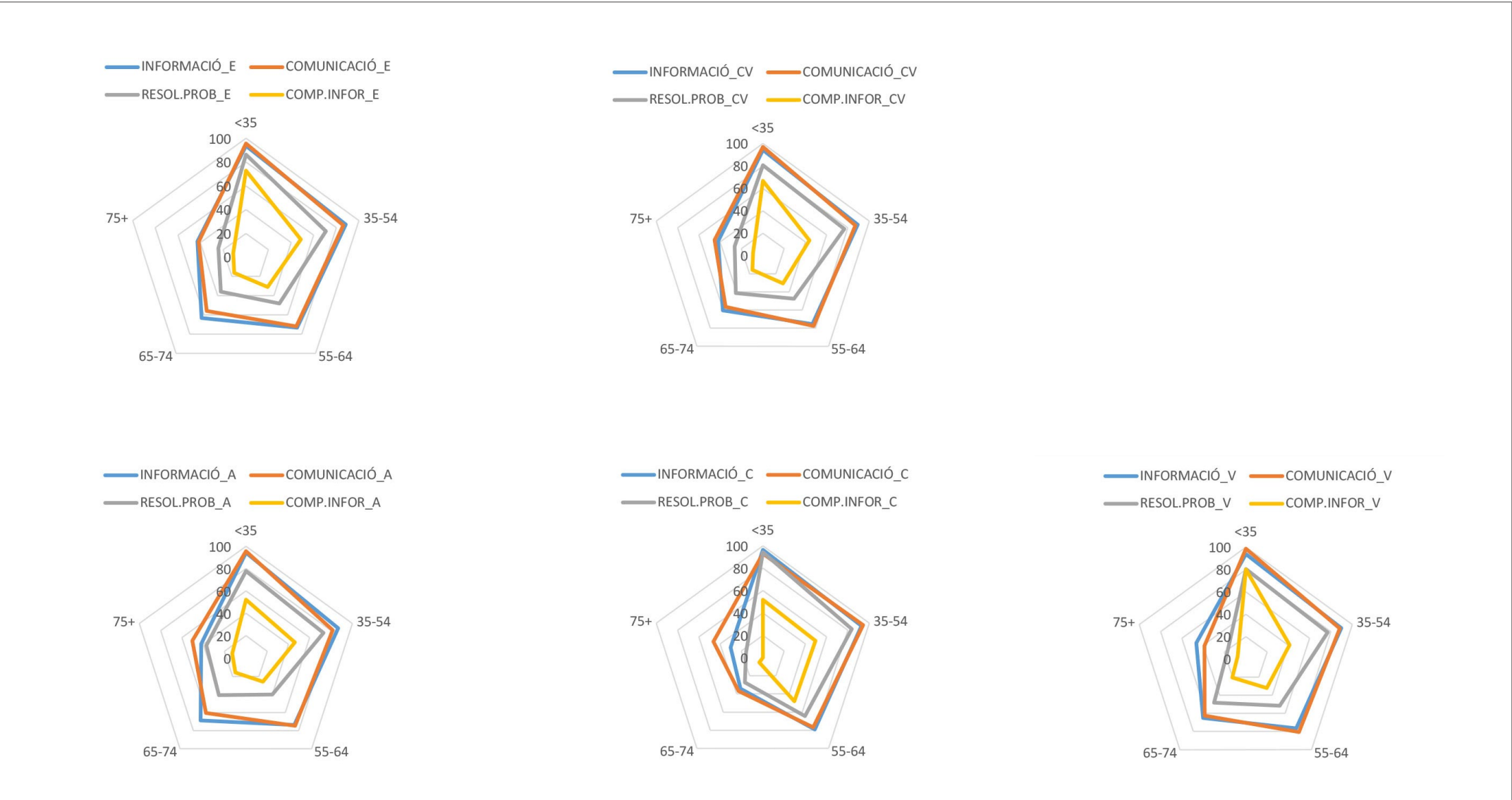


Figura 19. Percentatge de població usuària en nivell per damunt del nivell bàsic per grup d'edat (<91 anys) i àmbit geogràfic (% sobre el total de cada edat)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: en llegendes: E= Espanya, CV= Comunitat Valenciana, A= Alacant, C= Castelló, V= València.

3.1.9. Observació del gènere i del nivell d'estudis.
Població major de 54 anys

A continuació, es presenten les dades de la població de 55 a 90 anys per sexe i nivell d'estudis en cada àmbit i nivell considerat. Per a observar l'efecte del sistema de gènere en aquesta població es calcula la distància intragrup i, per a conèixer la proporció que el diferencia amb la població de referència (16-90), també es calcula l'existent entre homes i dones per als quatre dominis i els nivells observats.

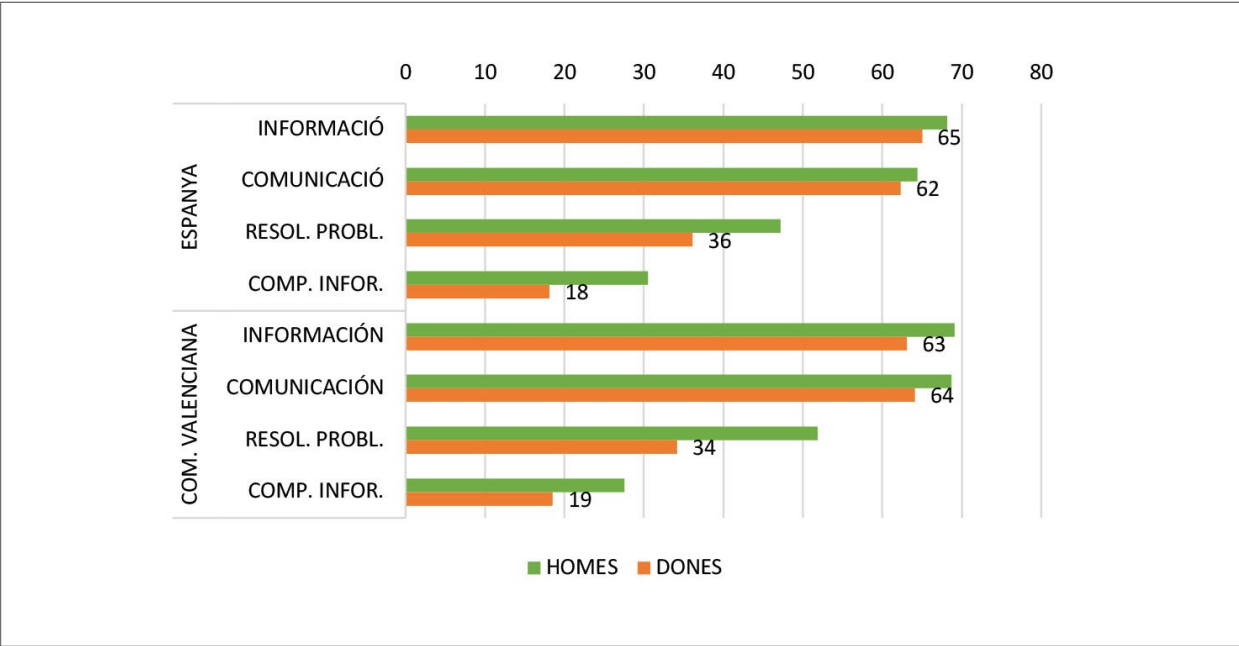


Figura 20. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys en nivell per damunt del nivell bàsic per sexe i domini. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre total del mateix sexe)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

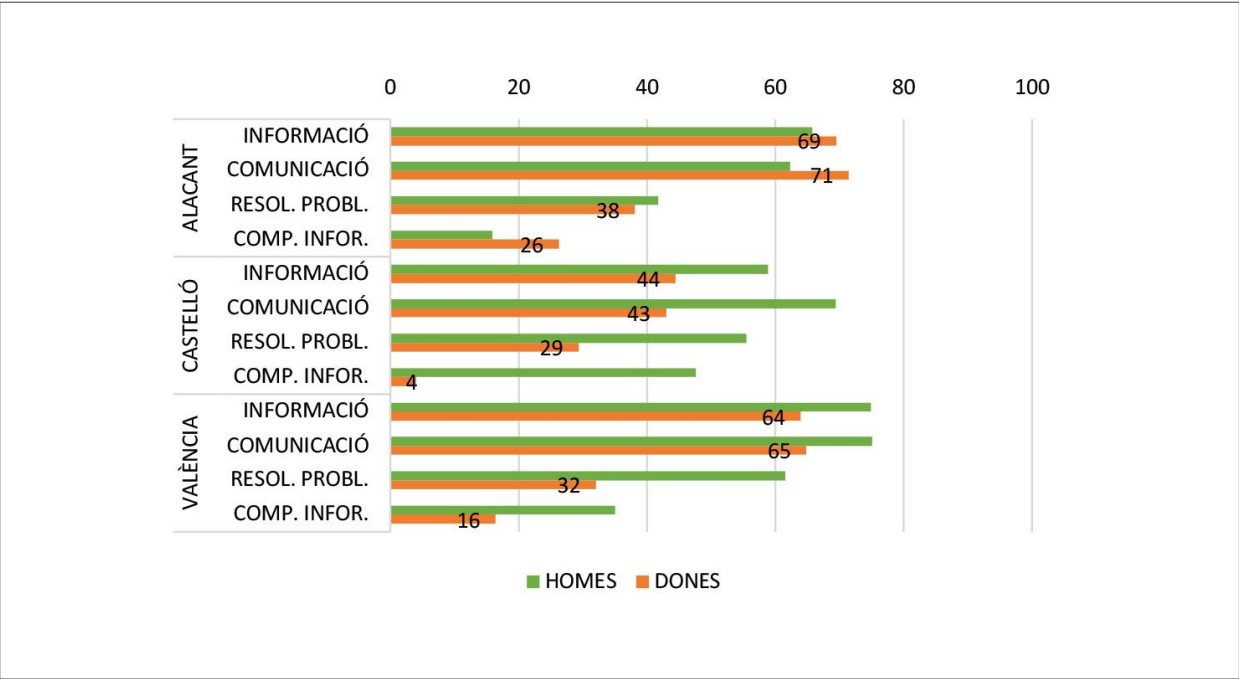


Figura 21. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys en nivell per damunt del nivell bàsic per sexe i domini. Províncies (% sobre total del mateix sexe)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20.

La distribució per sexe mostra menys dones d'entre 55 anys i 90 en els nivells avançats de tots els dominis, tant a la Comunitat Valenciana com a Espanya (figura 20). En la figura següent, les dones també estan menys representades, excepte a Alacant.

Referent a això, han de destacar-se les idees següents (taula 2): 1.- en general, en l'anàlisi de bretxa digital de gènere intergrup (home-dona) s'observa una major proporció de dones que no fan cap activitat en tots els dominis, d'entre la població de 55 anys i 90, amb l'excepció d'alguns casos a Alacant i a Castelló, 2.- s'observen més homes que dones en els nivells avançats, a excepció d'Alacant, 3.- el nivell bàsic, en el qual les distàncies són menors, depèn del tipus de domini i de l'àmbit, 4.- l'anàlisi intragrup (homes-homes i dones-dones) per edat revela bretxa per sexe en la categoria "cap activitat" i "nivell bàsic", fins i tot, en aquells casos en què hi havia excepcions intergrup, 4.- l'anàlisi intragrup revela bretxa per edat fins i tot en les excepcions oposades en els nivells avançats.

		INTRAGRUP	SOBRE 16-90 ANYS	
		DIFERÈNCIA H-D	HOMES	DONES
ESPANYA				
INFORMACIÓ	Cap activitat	-5	-9	-12
	Bàsic	2	-6	-6
	Superior al bàsic	3	16	18
COMUNICACIÓ	Cap activitat	-2	-7	-8
	Bàsic	0	-11	-12
	Superior al bàsic	2	18	20
RESOL. PROBL.	Ninguna actividad	-9	-13	-19
	Bàsic	-2	-9	-9
	Superior al bàsic	11	21	28
COMP. INFOR.	Ninguna actividad	-16	-17	-28
	Bàsic	4	-3	0
	Superior al bàsic	12	20	28

		INTRAGRUP	SOBRE 16-90 ANYS	
		DIFERÈNCIA H-D	HOMES	DONES
COMUNITAT VALENCIANA				
INFORMACIÓ	Cap activitat	-5	-11	-14
	Bàsic	-1	-4	-5
	Superior al bàsic	6	16	19
COMUNICACIÓ	Cap activitat	-3	-8	-10
	Bàsic	-2	-9	-8
	Superior al bàsic	5	17	17
RESOL. PROBL.	Ninguna actividad	-9	-13	-21
	Bàsic	-9	-5	-10
	Superior al bàsic	18	18	31
COMP. INFOR.	Ninguna actividad	-17	-14	-28
	Bàsic	8	-4	5
	Superior al bàsic	9	18	23

		INTRAGRUP	SOBRE 16-90 ANYS	
		DIFERÈNCIA H-D	HOMES	DONES
ALACANT				
INFORMACIÓ	Cap activitat	5	-10	-8
	Bàsic	-1	-5	-5
	Superior al bàsic	-4	16	13
COMUNICACIÓ	Cap activitat	-6	-7	-11
	Bàsic	15	-12	2
	Superior al bàsic	-9	19	9
RESOL. PROBL.	Ninguna actividad	3	-10	-13
	Bàsic	-7	-8	-14
	Superior al bàsic	4	18	27
COMP. INFOR.	Ninguna actividad	2	-19	-18
	Bàsic	8	-3	4
	Superior al bàsic	-10	22	14

		INTRAGRUP	SOBRE 16-90 ANYS	
		DIFERÈNCIA H-D	HOMES	DONES
CASTELLÓ				
INFORMACIÓ	Cap activitat	-14	-22	-26
	Bàsic	0	-2	-5
	Superior al bàsic	14	24	31
COMUNICACIÓ	Cap activitat	9	-13	-7
	Bàsic	-36	-6	-23
	Superior al bàsic	26	19	30
RESOL. PROBL.	Ninguna actividad	-15	-25	-31
	Bàsic	-11	2	-3
	Superior al bàsic	26	23	34
COMP. INFOR.	Ninguna actividad	-42	-9	-39
	Bàsic	-1	17	1
	Superior al bàsic	44	-8	37

		INTRAGRUP	SOBRE 16-90 ANYS	
		DIFERÈNCIA H-D	HOMES	DONES
VALÈNCIA				
INFORMACIÓ	Cap activitat	-11	-9	-16
	Bàsic	0	-3	-4
	Superior al bàsic	11	12	20
COMUNICACIÓ	Cap activitat	-4	-8	-10
	Bàsic	-7	-5	-10
	Superior al bàsic	10	13	20
RESOL. PROBL.	Ninguna actividad	-17	-11	-23
	Bàsic	-12	-2	-10
	Superior al bàsic	29	13	33
COMP. INFOR.	Ninguna actividad	-29	-8	-33
	Bàsic	10	-10	6
	Superior al bàsic	19	18	27

Taula 2. Distàncies entre % de persones usuàries de 55 a 90 anys per sexe que responen en cada domini, per àmbit geogràfic
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: les dos últimes columnes s'extrauen sobre la població de 16-90 anys (població 16-90 anys menys 55-90 anys).

A la Comunitat Valenciana, la major distància es concentra en el tercer domini, en el qual es fan gestions relacionades amb la vida pública (e-administració o banca *online*). També s'aprecien diferències en “competències informàtiques”, encara que aquestes diferències són més grans en l'àmbit nacional. Per províncies, la distància més gran es detecta a Castelló, en “competències informàtiques”. Alacant sembla ser-hi una excepció. Es recomana la realització d'un estudi provincial per a verificar i, si escau, tractar d'explicar els resultats trobats.

En nivell d'estudis, es detecta una relació entre els ma-

teixos i els nivells (bàsic o avançat) en tots els dominis, tant a la Comunitat Valenciana com a Espanya. Per al nivell bàsic la tendència és decreixent, de manera que es concentren més persones sense estudis o amb estudis de les primeres etapes del sistema educatiu acabats que tenen competències bàsiques. En el nivell avançat, hi ha una major representació d'estudis universitaris en tots els dominis (figura 22). En qual-sevol cas, la major polaritat en aquest nivell es detecta en “resolució de problemes” i en “competències informàtiques”. La distància entre el nivell 2 i el nivell 3 d'estudis en la població que se situa en el nivell avançat, és menor en “informació” i “comunicació”.

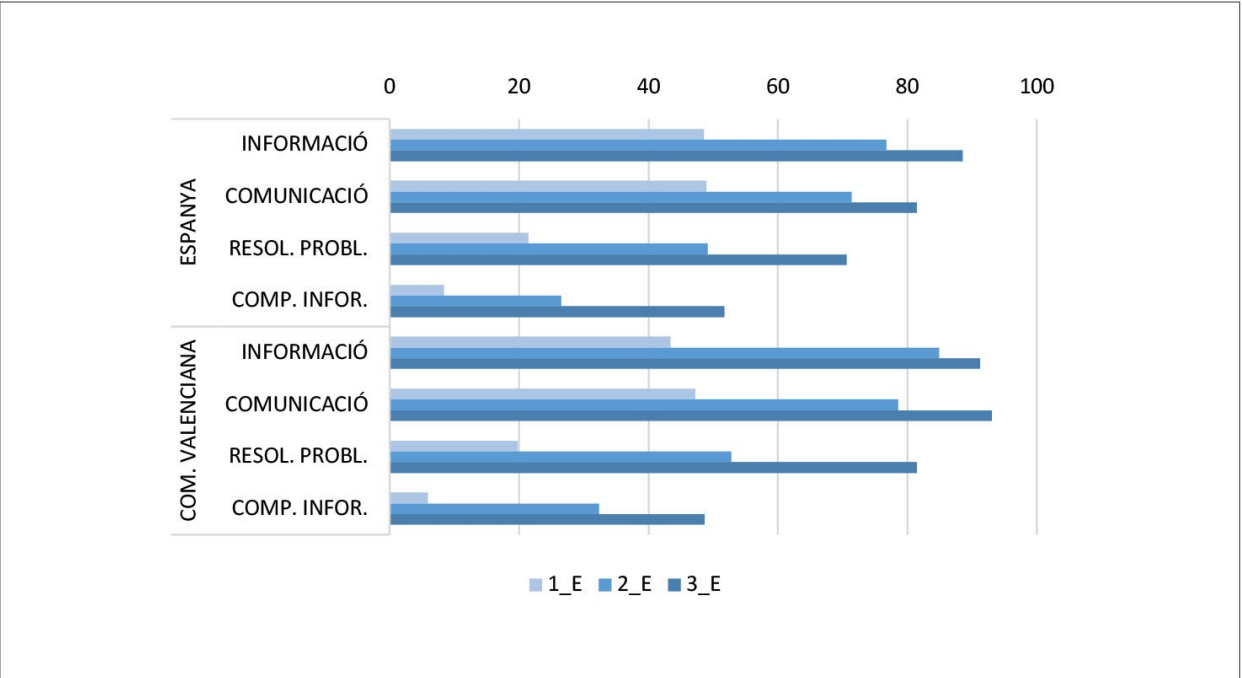


Figura 22. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys per damunt del nivell bàsic per estudis i domini. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre total del nivell)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: Nivell d'estudi acabat: 1. Sense estudis, educació primària i primera etapa d'educació secundària, 2. Segona etapa d'educació secundària, ensenyament postsecundari no superior i formació professional de grau superior, 3. Ensenyament universitari.

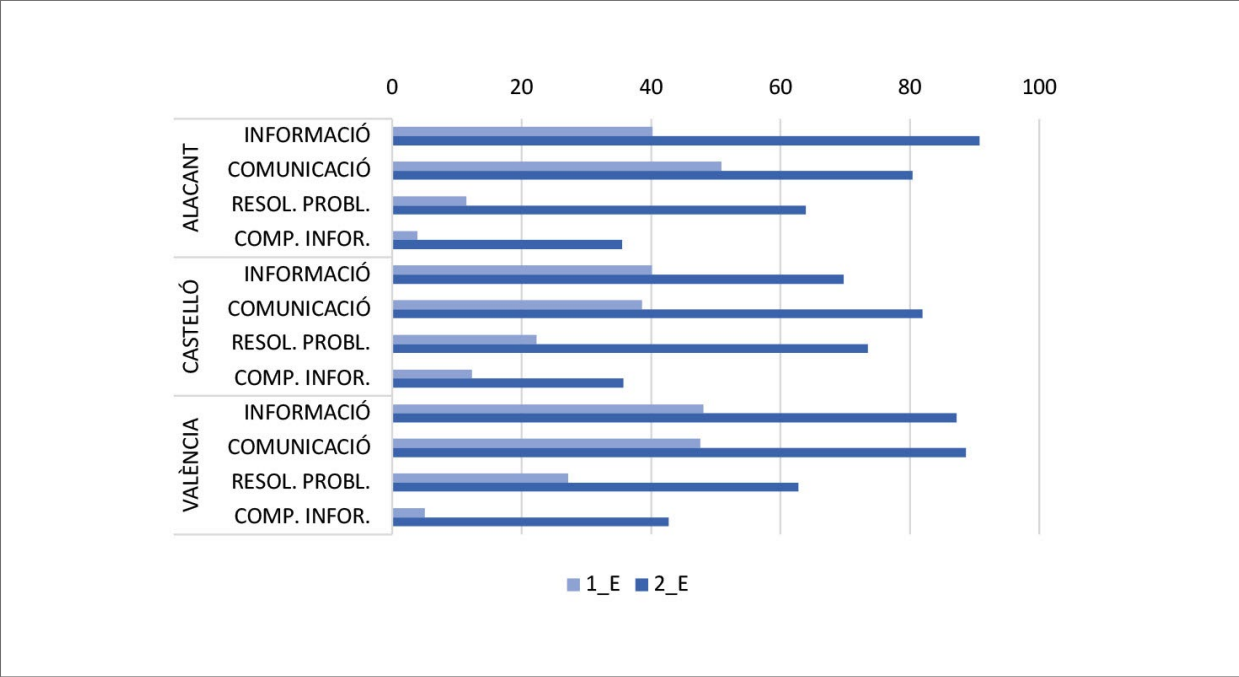


Figura 23. Percentatge de població usuària de 55 a 90 anys per damunt del nivell bàsic per estudis i domini. Províncies (% sobre total del mateix nivell)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: Nivell d'estudi acabat: 1. Sense estudis, educació primària i primera etapa d'educació secundària, 2. Segona etapa d'educació secundària, ensenyament postsecundari no superior i formació professional de grau superior i ensenyament universitari.

A nivell provincial, els nivells d'estudi s'agrupen en dos: 1. Sense estudis, educació primària i primera etapa d'educació secundària, 2. Segona etapa d'educació secundària, ensenyament postsecundari no superior i formació professional de grau superior i ensenyament universitari. En la figura 23 també es representen els estudis de la població que se situa en els nivells avançats i s'observa un comportament molt semblant. Hi ha més polaritat en els dos últims dominis, especialment en el de “competències informàtiques”. El nivell avançat concentra més població amb més estudis.

En la Taula 3 es pot observar com el nivell de competències està relacionat amb la confiança, encara que no solen contestar el grau més alt d'aquesta en cap cas.

ESPANYA			GRAU DE CONFIANÇA		
			1_E	2_E	3_E
INFORMACIÓ	Cap activitat	(100%)	68	29	4
	Bàsic	(100%)	59	38	2
	Superior al bàsic	(100%)	39	57	3
COMUNICACIÓ	Cap activitat	(100%)	66	30	3
	Bàsic	(100%)	57	41	2
	Superior al bàsic	(100%)	40	56	3
RESOL. PROBL.	Cap activitat	(100%)	64	33	3
	Bàsic	(100%)	52	45	3
	Superior al bàsic	(100%)	34	63	3
COMP. INFOR.	Cap activitat	(100%)	54	42	3
	Bàsic	(100%)	45	52	3
	Superior al bàsic	(100%)	34	62	4

COM. VALENCIANA			GRAU DE CONFIANÇA		
			1_CV	2_CV	3_CV
INFORMACIÓ	Cap activitat	(100%)	74	21	5
	Bàsic	(100%)	46	48	6
	Superior al bàsic	(100%)	37	61	2
COMUNICACIÓ	Cap activitat	(100%)	65	30	5
	Bàsic	(100%)	41	57	2
	Superior al bàsic	(100%)	38	59	2
RESOL. PROBL.	Cap activitat	(100%)	56	37	7
	Bàsic	(100%)	54	46	1
	Superior al bàsic	(100%)	30	69	1
COMP. INFOR.	Cap activitat	(100%)	52	45	4
	Bàsic	(100%)	31	69	0
	Superior al bàsic	(100%)	36	62	2

Taula 3. Població de 55-90 anys de cada nivell de domini que contesta confiar poc o gens, bastant o molt en Internet. Espanya i Comunitat Valenciana (% sobre cada nivell de competència)
Font: Elaboració pròpia a partir de l'enquesta TIC-H'20. Nota: Nivell de confiança: 1. Poc o gens, 2. Bastant, 3. Molt.

3.2. RESULTATS DE LES ENTREVISTES

A continuació, es mostren els resultats principals obtinguts a partir de les entrevistes fetes a una mostra de persones que, per la seua activitat professional o associativa, s’han considerat experts i expertes en matèria de persones majors i bretxa digital.

3.2.1. La bretxa digital per edat a la Comunitat Valenciana

La major part de les persones consultades confirmen l’existència de la bretxa digital en funció de l’edat. Alejandra Betegón destaca l’edat com un tret clau per a aprofundir en el coneixement de la bretxa digital: “L’edat és un component clar en la conformació d’aquesta bretxa que separa persones connectades de les que no ho estan. Les persones adultes més grans, són grups amb vulnerabilitat digital, en diferents parts de la Comunitat Valenciana”. Teresa Navarro ho expressa de la manera següent: “Encara que la bretxa digital també pot estar condicionada per altres factors, com pot ser la situació socioeconòmica, de gènere o viure en zones rurals, el factor de l’edat hi és determinant”.

S’indica, malgrat que s’està incrementant l’ús de les eines digitals en el conjunt de la població, que es mantenen diferències importants, de manera que, a major edat, disminueix la utilització d’aquestes tecnologies. Per a les expertes i els experts consultats la situació de la Comunitat Valenciana, en aquest punt, és semblant a la resta de les comunitats.

Malgrat això, les persones entrevistades també destaquen que s’observa un increment continu en l’ús de les tecnologies digitals per part de les persones grans i un trencament de l’estereotip, pel qual s’associa les tecnologies, exclusivament, amb la joventut. Aquesta construcció social pot allunyar les persones grans d’unes tecnologies que perceben alienes i pot afavorir “l’ampliació de la bretxa” (Carlos Hernández).

Encara que es destaque la dificultat d’establir una edat concreta, en línies generals, les persones entrevistades assenyalen al grup de més edat (per damunt dels 70/75/80 anys) com el més afectat

per la bretxa digital. En aquest sentit, Alfonso Soler afirma:

“Pel que fa a l’interval 54-80, també pot haver-hi bretxa, però parlem de persones que fins als 65 anys, o una miqueta més, estan en actiu, i poden tenir més facilitat d’accés en els treballs, l’entorn social és més facilitador, i la seua dimensió biològica [presenta] un menor envelliment cerebral, aspecte també important que cal tenir en compte a l’hora d’adquirir aquestes habilitats (...) D’ara endavant, en les meues respostes, faré una clara distinció entre les persones de 54 anys fins a 80 i de 80 endavant. Una persona del primer interval ha viscut en un entorn socioeconòmic absolutament diferent d’altra del segon, i no oblidem que és aquest entorn el que de manera primordial determinarà la relació que es tracta d’estudiar: la relació amb mitjans tecnològics que, en el primer cas, encara que no van nàixer amb aquests, han hagut de gestionar d’alguna manera, mentre que el segon col·lectiu, que segons la definició de l’OMS són ‘persones grans’, la irrupció de la digitalització els sona a alguna cosa molt remota i el desenvolupament de la tecnologia s’ha produït a edats avançades”.

En tot cas, s’incideix en la necessitat d’evitar una consideració homogènia del col·lectiu de persones grans. Referent a això Mariam Aleson adverteix:

“El concepte de l’edat en la bretxa digital és controvertit perquè podem caure fàcilment en l’edatisme. Hem de ser més constructius i analitzar la situació d’una forma global. També hi ha joves amb problemes de bretxa digital i influeixen més en aquesta bretxa factors econòmics, professionals, educatius i motivacionals que l’edat”.

En el grup considerat de persones grans es tendeix a incloure aquelles persones per a les quals les tecnologies digitals no han format part de les seues trajectòries laborals i vitals. Amb això, s’assenyala la rellevància de l’edat, però també d’altres variables, com els factors socioeconòmics, educatius, motivacionals, el gènere, lloc de residència (amb un major risc potencial de bretxa digital en l’entorn rural). Segons Irene Ramos: “És complicat generalitzar, ja que la població més gran de 54 anys és un grup molt ampli i heterogeni, no només pel que fa a ‘edats’, sinó també en estil de vida, estat de salut, formació i situacions socioeconòmiques”. Segons Pilar Escuder, “no és el mateix un adult de 54 que es manté en el mercat laboral i amb un perfil de xarxes socials que un adult de 64 que es jubilarà o un més gran de 74, que amb molta probabilitat i segons la meua opinió utilitzarà la tecnologia que un octogenari de 84 que

pel seu perfil de cohort generacional no ho farà”.

Referent a això, Alfonso Soler introdueix el concepte d'edat funcional:

“Tots els estudis gerontològics coincideixen a assenyalar que l'edat cronològica no és un paràmetre vàlid per a fer mesuraments a un col·lectiu, ja que és l'edat funcional la que donarà les pistes sobre com transcorrerà la vida de les anomenades ‘persones majors’. Aquesta edat funcional atén els condicionants físics, psicològics i socials que, interconnectats entre si, determinaran el transcórrer vital d'un individu en particular, i que serà diferent en cadascun d'aquests encara que tinguin la mateixa edat cronològica (...) Doncs bé, quan es posa el focus en les TIC, les persones grans, o les persones velles són aquells que a causa de les capacitats digitals que tenen fan necessària la presència d'algué que els faci les gestions que es poden fer usant-les. Es converteixen en un dependent digital, i això no depèn de l'edat cronològica”.

En termes generals, poden distingir-se tres tipus de bretxa que, en moltes ocasions, s'hi retroalimenten:

Bretxa en termes d'accés

Es tracta de la bretxa que es produeix al no disposar de la tecnologia. En la línia de les dades de l'estudi quantitatiu, algunes de les persones entrevistades destaquen que aquesta bretxa s'està reduint. Com s'aprecia, les persones grans compten amb dispositius tecnològics i accés a Internet. Referent a això, en opinió de José Ballart:

“No crec que hi haja bretxa digital a l'hora d'accedir a un mòbil o un ordinador, ja ni tan sols en la connexió a Internet (...). Per descomptat que en els usos sí que hi ha bretxa digital, perquè els majors expressen la seua falta d'interès per aquesta, en general, perquè els sembla complexa i no la consideren necessària. El nostre col·lectiu és de seixanta anys d'ara endavant, no de 54 anys, i la mitjana d'edat amb què treballem és de 80, la majoria de l'àmbit rural de la província d'Alacant”.

Per tant, les diferències d'accés es relacionen, en gran manera, al lloc de residència, també a la possibilitat d'adquirir la tecnologia i a les edats més madures (per damunt de 75/80 anys). Segons l'anàlisi de Roger Esteller, aquesta bretxa digital es faria patent en zones rurals. Referent a això, l'expert introdueix amb posterioritat una observació que enriqueix aquesta d'inicial quan conclou:

“Tenir un ordinador o connexió a Internet és relativament fàcil (és qüestió econòmica, i que arribe ADSL/4G a zones rurals). El problema és la falta de suport o ajuda quan hi haja algun problema amb els programes. Les persones (i més les

més grans) es desconcerten quan per ‘màgia’ alguna cosa que hauria d'anar no funciona, o no és capaç de trobar el que vol, o simplement, saber interioritzar que hi ha coses que són possibles, mentre que d'altres no ho són”.

Bretxa d'ús i competències

La bretxa d'ús i de competències se centra en allò que es fa o s'és capaç de fer amb les noves tecnologies de la comunicació. L'existència d'aquesta bretxa per edat a la nostra Comunitat compta amb un major consens entre les persones entrevistades.

Així doncs, es destaca l'existència de diferències segons l'edat tant en les tecnologies utilitzades (amb una preferència per part de les persones grans per les tecnologies més intuïtives, per exemple, mòbils enfront d'ordinadors) com en els usos fets (per exemple, amb una utilització més gran dels mòbils per a simplement telefonar). Igualment, les persones entrevistades assenyalen l'existència de diferències en termes de capacitats, competències i habilitats en l'ús de les eines digitals. A aquesta major dificultat per a l'ús de les tecnologies entre les persones majors, Alba Pérez-Adsuar l'anomena “analfabetisme digital”.

En conseqüència, les persones grans tendeixen a obtenir un menor rendiment i utilitat de les tecnologies digitals, que s'uneix a un major de desconeixement dels avantatges de les tecnologies i una menor motivació per a utilitzar-les. Segons Roger Esteller, “les persones grans (i molts adults) encara pateixen la segona bretxa, descrita com la capacitat de tenir una experiència positiva, ús profitós i gaudi, i aquesta està relacionada amb la formació i el suport”.

Bretxa d'aprenentatge i actualització

Aquesta tercera bretxa s'associa a les dificultats per a assumir els canvis constants. Carlos Hernández destaca: “(...) les TIC tenen un aspecte de volatilitat i canvi (...). Les persones grans no volen canviar de mòbil cada dos o tres anys (...)”. En paraules d'Alejandro García: “L'evolució ha sigut molt ràpida i, al meu criteri, les persones grans no han tingut oportunitats de poder aprendre, en la majoria de casos. (...) Una altra causa és la poca facilitat de poder aprendre quan una persona es jubila (...)”. Amparo Pedraza assenjala, com a resposta a la bretxa digital en funció de l'edat: “Aquesta bretxa es dona per

motius diferents: 1. L'avanç tecnològic cada vegada és més gran i més ràpid (...) i 2. La falta de coneixement, ja que per a aquestes persones és una nova forma de comunicació molt diferent de la que estan habituats i és com un idioma nou per a aquestes”.

També es troben les associades a fenòmens com les *fake news* o els riscos en termes de seguretat i privacitat. Assenjala Irene Ramos: “Tenen por de l'engany, el frau o el pirateig, i no se senten ‘segurs’”.

En aquest apartat, també s'ha de reflexionar sobre el paper de les tecnologies en la reducció de la bretxa digital, perquè la falta d'orientació de les tecnologies a l'usuari pot dificultar l'aprenentatge. Referent a això, Marian Aleson sosté que “(...) la tecnologia no sol ser adaptable a l'usuari o, almenys, a tot tipus d'usuaris, de vegades es concep només per a joves, amb la qual cosa no té interès per als més grans, altres vegades al contrari (...)”.

En conseqüència, es destaca l'existència de dificultats per a adquirir coneixements sobre unes eines digitals subjectes a transformacions contínues i ràpides. Tot això en un context on els coneixements es tornen obsolets en poc temps i l'aprenentatge té un caràcter acumulatiu, per la qual cosa la falta d'accés de competències pot derivar en la falta de motivació. Finalment, l'ús de les tecnologies hauria d'aproximar-se en gran manera a les necessitats de l'usuari.

Entre les causes possibles, algunes de les persones entrevistades subratllen la major dificultat, entre les persones de més edat, per a l'aprenentatge de coneixements i habilitats necessaris per a utilitzar eficaçment les eines digitals. Referent a això, les diferents trajectòries vitals i laborals tenen una gran influència en la possible bretxa digital. Les persones entrevistades observen diferències importants entre aquelles que han utilitzat tecnologies al llarg de les carreres laborals o en les activitats d'oci i les que no han tingut aquesta necessitat o inquietud. Alba Pérez-Adsuar ho resumeix de la forma següent:

“El món laboral té un gran pes en la manera com les persones majors de 54 anys s'enfronten a la societat digital. Si fa 40 anys en el teu lloc de treball no era necessari utilitzar un ordinador, i amb una màquina d'escriure hi havia prou per a fer la teua faena, o fa 30 anys només et centraves a aprendre i utilitzar els programes necessaris per a fer el teu treball, i en la teua vida personal no utilitzaves cap d'aquestes tecnologies, el resultat és necessàriament una migració digital forçosa”.



Les persones expertes consultades consideren que algunes persones grans no perceben les tecnologies com a eines útils. És a dir, no observen un valor afegit en les possibilitats que els aporten. Aquest punt és especialment rellevant si, com assenyala Pilar Escuder, “l’apropiació de la tecnologia es fa únicament i exclusiva si hi trobem una utilitat”. Com introdueix Irene Ramos, en general, les tecnologies no han sigut una prioritat per a aquestes generacions, encara que la COVID-19 pot haver-ne modificat aquesta percepció.

Com s’ha esmentat, altres aspectes a tenir en compte ací també són els de caràcter socioeconòmic, lloc de residència o el gènere que s’han de comprendre com a factors explicatius de les diferents bretxes. Teresa Navarro conclou amb les paraules següents:

“Si al factor de l’edat, s’hi sumen altres factors com els de gènere, o factors socioeconòmics, aquesta situació de dificultat d’accés i ús acreix. L’ús de les tecnologies és irregular depenent de l’edat i de l’estrat socioeconòmic de les persones, l’entorn rural o urbà o el nivell de renda familiar”.

Algunes de les persones entrevistades associen, directament, la bretxa digital amb un major risc d’exclusió social. “La bretxa digital deixa fora un grup de població que veurà limitada la seua inclusió en la societat”, afirma Teresa Navarro. Alejandra Betegón ho exposa de la forma següent:

“(…) Aquesta bretxa està lligada al coneixement i va de la mà de la bretxa social. Les dues bretxes fan que una persona es trobe en una situació de risc o vulnerabilitat digital i que no puga, per manca d’oportunitat, accedir a beneficis socials que tenen a veure amb la participació, la informació, la relació, l’educació i en definitiva tots els drets socials fonamentals com a ésser humà”.

Referent a això, hi ha grups poblacionals en condicions de vulnerabilitat per trobar-se en les situacions més desfavorables, segons els trets que s’han considerat explicatius de la bretxa digital i de l’heterogeneïtat intragrup. Concepción Bru identifica aquests col·lectius: “Un gran percentatge d’aquest grup poblacional són dones i població major de 65-70 anys en els àmbits rurals, com també una altra població vulnerable major, majors dependents, en l’atur o sense recursos econòmics ni mitjans de suport social”.

D’aquesta manera, Pilar Escuder proposa reflexionar sobre el mateix terme de “bretxa digital”:

“Al meu parer parlar de bretxa digital és un terme “caduc”. Seria més apropiat parlar d’inclusió digital atès que fa referència no a les persones que no han tingut accés a la tecnologia i, per tant, s’ha generat una bretxa, sinó a aquell grup de la societat que no té els condicionants socials, culturals o econòmics per a accedir a la tecnologia de manera conjunta”.

En concret, la bretxa digital es reflecteix en més dificultats per a accedir a tota una sèrie de serveis digitalitzats: tràmits bancaris, atenció sanitària, procediments administratius, accés a diferents fonts d’informació, etc. Les barreres per a accedir a aquests serveis s’han posat especialment de relleu en el context de pandèmia actual.

Teresa Navarro i Marian Aleson incideixen en els riscos associats a les dificultats per a accedir a determinats serveis a través d’Internet:

“Gestions senzilles com pot ser la sol·licitud de cita en el centre de salut o la tramitació [...] d’ajudes socials es fan a través d’Internet. El simple fet de no poder tramitar-les és un factor d’exclusió al qual diàriament es veuen sotmeses moltes persones.” (Teresa Navarro).

“Segons les empreses, les institucions, la formació educativa, els bancs [etc.] es transformen digitalment, més arraonen o aïllen les persones sense accés. Això [és] més greu quan la impossibilitat d’accedir a les tecnologies implica una penalització/castig, per exemple, pagar una comissió extra per haver de fer una gestió en persona en un banc, o esperar diversos dies o mesos per a aconseguir una cita cara a cara (amb el metge, amb l’administració pública, o amb un servei d’atenció al client).” (Marian Aleson).

No obstant això, una altra lectura dels efectes de les barreres detectades revela les possibles virtuts que té per al col·lectiu de persones grans. Per exemple, a través de les noves tecnologies, les persones expertes assenyalen la possibilitat d’accedir, justament, als diferents serveis (administració, informació, serveis sanitaris, compres, etc.). També destaquen la seua capacitat per a afavorir un envelliment actiu en termes físics i cognitius. Les tecnologies faciliten l’accés a diferents formes d’oci, informació, participació social o formació; raó per la qual podrien tenir la capacitat de reduir l’aïllament i, evitar, així, la soledat no desitjada. Finalment, podrien tenir efectes en termes d’autonomia, major autoestima i confiança i, fins i tot, afavorir un procés d’apoderament.



3.2.2. Impacte de la COVID-19 en la bretxa digital d’acord amb l’edat

En el marc de la pandèmia, algunes persones han vist especialment obstaculitzades les possibilitats de relacionar-se amb amics i familiars, o d’accedir a informació i a diferents serveis, com els tràmits administratius, bancaris o l’atenció mèdica. Per un altre comunicat, també s’ha posat en relleu la situació de les residències de persones grans, que poden considerar-se paradigma de la bretxa digital. Alfonso Soler ho resumeix de la forma següent:

“(…) a l’entorn de les residències d’ancians, en les quals hi ha persones internades que podrien fer ús de les tecnologies, la situació pot ser també en molts casos de falta d’aquests recursos que facilitarien una major connexió amb l’exterior. Si bé aquesta circumstància crec que és anterior a la pandèmia, és cert que, amb l’aparició d’aquesta, s’ha posat de manifest aquesta mancança que converteix per a aquests col·lectius afectats la pandèmia en sindèmia”.

En general, les persones entrevistades assenyalen que la pandèmia ha posat en evidència la persistència i la gravetat de la bretxa digital en termes d’edat, en els seus diferents nivells. Així, s’han posat en relleu tant la bretxa d’accés com la d’habilitats. Amparo Pedraza afirma: “Si parlem en funció de l’edat i ens centrem en les persones grans, la pandèmia ha evidenciat encara més les diferències entre aquestes segons ingressos, nivell educatiu, carrera laboral que hagen tingut”. Roger Esteller: “moltes persones que fins ara no s’havien vist necessitades de l’ús de tecnologies, es van veure confinades ara amb la necessitat sobrevinguda de comunicació, oci i suport,

per als quals moltes persones no tenien ni mitjans de connexió ni capacitats per a usar les eines”. Irene Ramos assenyala que la COVID-19 ha fet visible la permanència de les dues bretxes: “la bretxa d’accés, amb una “dolenta (o fins i tot amb absència) de connexió a Internet” –o amb la manca dels “dispositius tecnològics adequats per a una comunicació digital de qualitat”–, i la bretxa relativa a “destreses, habilitats i competències digitals”.

No obstant això, atesa la referida heterogeneïtat del col·lectiu de persones grans, per a algunes persones els dispositius digitals han tingut un paper fonamental, especialment, durant els mesos de confinament. Com afirma Alejandra Betegón, “les persones que en el seu moment han tingut aquesta gran oportunitat de poder conèixer, aprendre a usar i utilitzar diàriament l’eina han vist que la tecnologia ha sigut la seua aliada en tots els aspectes de la vida”. Per a aquestes persones, els dispositius digitals han facilitat el contacte amb amistats i familiars, i també l’accés a informació i diferents recursos d’entreteniment. També ha reduït els riscos de la presencialitat física.

És més, en alguns casos el període de confinament ha facilitat que les persones grans perceben la utilitat de les tecnologies digitals, i això els ha encoratjat un aprenentatge més espontani. Afirmar Irene Ramos que: “la necessitat del contacte social i familiar ha suposat un gran impuls per a despertar dins de les persones majors la necessitat de saber, conèixer i usar tots els recursos tecnològics per a mantenir-se en contacte no sols amb la família i els amics, sinó també per a poder accedir *online* a tot tipus de recursos (sanitaris, bancaris, alimentació, etc.)”. Ací Roger Esteller destaca “l’avanç realitzat pel que fa a actitud i predisposició de les persones grans” cap a les tecnologies digitals: “s’ha avançat més en aquest sentit en 4 mesos que en 4 anys”.

Les persones entrevistades són optimistes respecte a la permanència dels coneixements i els usos adquirits durant aquests mesos, encara que hi ha el risc que es perda la percepció d’utilitat i, per tant, del seu ús. Algunes persones poden haver utilitzat temporalment aquestes tecnologies, a manera d’emergència, sense haver-les incorporat a les seues “estructures culturals” (com comenta Pilar Escuder).

3.2.3. Accions, bones pràctiques i propostes

Les entrevistes indiquen les potencialitats de diferents iniciatives, tant públiques com privades. En algunes d’aquestes iniciatives participen les persones expertes consultades. Així, per exemple, s’assenyalen les activitats desenvolupades per les diferents universitats per a persones grans. En aquests espais, no sols es capacita per a l’ús de les eines tecnològiques, sinó també s’imparteixen coneixements teòrics i crítics sobre les societats digitals. Alguns exemples van ser exposats en la I Trobada de Bretxa Digital Generacional que va tenir lloc l’11 i el 12 de novembre. A més, Roger Esteller, coordinador de l’àrea de noves tecnologies de la Universitat per a Majors de Castelló, valora positivament:

“(…) impartir classes teòriques de TIC que parlen d’aspectes socials, que moltes vegades apareixen en notícies, sentir les famílies, néts, etc. Es tracta de conferències-xarrades on es fomenta un debat per a parlar de temes actuals (seguretat, robòtica, 5G, xarxes socials, criptomonedes, Big Data, GDPR...) i que afavoreix una comprensió del món digital, una adquisició positiva però crítica (...), ahora que constructiva”.

Una cosa especialment positiva d’aquestes activitats formatives és que es converteixen en un espai de socialització entre persones grans. Incidint en aquest aspecte, diverses de les persones consultades destaquen l’eficàcia d’aquells projectes d’aprenentatge basats en tècniques col·laboratives entre iguals o amb un enfocament intergeneracional.

Un altre element assenyalat com a bona pràctica és orientar la formació de manera que pugui apreciar-se la utilitat de les eines digitals, atesos els interessos i les prioritats de les persones grans. En la I Trobada de Bretxa Digital Generacional que va tenir lloc l’11 i el 12 de novembre, Aleson (2020), directora de la Universitat Permanent de la Universitat d’Alacant, assenyalava que es tractava de convertir els immigrants digitals (Prensky, 2001) en “residents digitals”, i per a això la formació era clau. D’aquesta forma, d’acord amb el seu punt de vista, pot ser positiva “l’aplicació d’ensenyaments transversals, on els ensenyem a aprendre les TIC de manera indirecta a través de l’ús per a altres propòsits”. Des de Jovesólides, Amparo Pedraza destaca el Programa Majors Mobilitzats, en el qual s’aplica una metodologia “Bring your own Device”, on “cada persona aprèn

amb les eines que usa en el seu dia a dia amb l’acompanyament de la persona formadora”.

Aquesta oferta formativa ha de veure’s ampliada, i assegurar-ne la disponibilitat en els diferents municipis i en els espais més pròxims a les persones interessades. Les activitats de formació han de ser, fonamentalment, de caràcter gratuït, amb horaris adaptats a les necessitats dels destinataris. Entre les característiques d’aquestes estratègies formatives, Pilar Escuder assenyala que la capacització digital ha d’incloure’s en projectes més amplis:

“(…) d’educació permanent, entesa aquesta com una manera de proporcionar vies perquè les persones siguin capaces de tenir recursos propis i millorar la qualitat de vida. No poden fer-se cursos exclusius de TIC, amb això no arribaríem a les persones que realment no estan incloses en la societat de la tecnologia i la comunicació”.

D’altra banda, tant Pilar Escuder com Roger Esteller coincideixen a plantejar que la formació ha d’incloure continguts crítics sobre les tecnologies i facilitar la comprensió i la contextualització. Roger Esteller aposta per “la unió d’activitats tant pràctiques com teòriques on s’aconsegueixca un canvi en l’actitud i una millora en la percepció de la tecnologia, almenys perquè els permeta conèixer i triar si ho volen aprendre o no”. D’aquesta forma, seria necessari incentivar l’interès i la percepció dels avantatges que l’ús de les tecnologies digitals implica. Pilar Escuder planteja que, per a això, és necessari atendre les necessitats, les expectatives i les inquietuds particulars: “(...) veure les necessitats concretes en àmbits laborals, socials, territorials”. D’igual forma, en benefici del canvi de percepció, es pot dedicar espais en els mitjans o fer campanyes que afavorisquen l’eliminació de l’associació de les tecnologies exclusivament amb la població jove i desperten l’interès per aquestes de les persones grans.

Finalment, es destaca la necessitat d’enfortir la coordinació i les relacions entre les diferents institucions públiques i entre aquestes i el teixit associatiu, de manera que es creen “sinergies en benefici d’aquest segment poblacional” (en paraules d’Alfonso Soler). Concha Bru exposa els motius pels quals es poden considerar insuficients els recursos que hi ha a la Comunitat Valenciana:

“A la Comunitat Valenciana des dels anys 1980 es fa un gran esforç per la “formació d’adults” en els Centres de Formació

d’Adults repartits per tota la CV, com també des de les Universitats per a Majors, Aules de la Tercera Edat, CEAMS i altres recursos formatius d’administracions públiques i ens privats. No obstant això, no n’hi ha prou: 1r) perquè la població gran ho és cada dia més; 2n) perquè hi ha unes generacions (65+) que van quedar excloses d’aquesta formació i accés a les TIC durant tota la seua vida laboral i jove-adulta; 3r) es tracta majorment de dones i de persones que no tenen facilitat (accessibilitat) per diverses circumstàncies a aquests mitjans formatius i tecnològics”.

En aquest marc, es planteja, com a element bàsic l’increment de recursos i propostes polítiques orientades a la reducció de la bretxa digital, que han de mantenir, entre les prioritats, l’atenció al primer nivell d’accés a les tecnologies (connexió i dispositius). En paraules de Teresa Navarro: “(...) és molt important l’accés. Amb competències, però sense accés, no es pot evitar la bretxa digital. És necessari que des de les administracions públiques i les entitats privades que gestionen la tecnologia de la informació i la comunicació hi faciliten l’accés”.

No obstant això, una vegada garantit l’accés, els usos i les competències són clau. Totes les persones que formen el grup d’informants proposen la realització d’accions formatives com una estratègia fonamental per a reduir la bretxa digital generacional. En paraules d’Alejandra Betegón: “És bàsic continuar donant oportunitats de coneixement, de formació i accés a les tecnologies com una part d’apoderament digital del col·lectiu i d’apropiació d’aquestes eines per aconseguir aquesta transformació digital ciutadana”.

CONCLUSIONS PRINCIPALS

La primera part de l'informe aprofundeix en l'estudi de les variables d'accés, ús i intensitat d'ús. Els primers resultats del quantitatiu mostren una alta presència d'Internet en les llars de les persones entrevistades en tots els àmbits observats i, encara que s'aprecia un lleu descens quan l'informant té més de 54 anys, no es pot afirmar que aquest siga significatiu. A la Comunitat Valenciana, la diferència entre les entrevistes que afirmen tenir Internet en l'habitatge (16+ anys) i les fetes per la població de 55 i més anys és només de 2 punts percentuals (a Espanya és del 3%). A Alacant i València la diferència és de 2 punts i a Castelló d'1 punt. D'acord amb les dades observades, hi ha menys població que afirma utilitzar el mòbil que tenir accés a internet, sense grans diferències per àmbits geogràfics. Referent a això, però, s'aprecien majors distàncies entre edats, encara que cap supera els 7 punts.

En aprofundir en la població usuària i la intensitat d'ús es detecten més diferències. Les dades de la població de 16 anys i més que superaven el 80% d'usuaris d'Internet (ús d'Internet en els últims 3 mesos) en tots els àmbits, es veuen reduïts als següents: 66% (Espanya), 67% (Comunitat Valenciana), 72% (Alacant), 65% (València) i 60% (Castelló). La resta de xifres decreixen, en conseqüència. Aquestes dades són una primera evidència de la bretxa digital en funció de l'edat. D'acord amb les dades observades, quan es fa ús diari d'Internet, la freqüència d'ús sol ser de diverses vegades al dia, fins i tot entre els majors de 54 anys. En qualsevol cas, les dades mostren el menor pes que tenen les tecnologies en els majors de 54 anys a la Comunitat Valenciana.

A tall de conclusió d'aquestes primeres anàlisis, es detecta que les diferències entre la població major de 54 anys i la població major de 15 anys superen els 14 punts percentuals quan s'observa l'ús i la intensitat d'ús. La gràfica de la població usuària comença a desprendre's dels nivells més alts en el grup de 55 a 64 anys. És més, la població que afirma utilitzar de manera intensa la xarxa comença a descendir en el grup 35-44 anys. No obstant això, per a l'accés a Internet en l'habitatge i l'ús del mòbil no es detecten aquestes distàncies. En aquest cas, la bretxa se situa

en les edats més avançades, a partir dels 74 anys i en l'ús del mòbil. Referent a això, les persones entrevistades coincideixen a destacar la permanència d'una bretxa digital en funció de l'edat, però, d'igual forma, destaquen l'existència de diferències segons l'edat tant en les tecnologies utilitzades (amb una preferència per part de les persones grans per tecnologies més intuïtives, per exemple, mòbils davant d'ordinadors) com en els usos fets (per exemple, amb una utilització més gran dels mòbils per a simplement telefonar).

La segona part de l'estudi aprofundeix en les destreses de la població usuària. Les habilitats informatives previstes es corresponen amb les recollides pel Marc de Competències Europeu "Digcomp" en el qual s'observen quatre dominis: informació, comunicació, resolució de problemes i competències informàtiques. Cadascun d'aquests està format per un conjunt de destreses o accions. Aquest informe fa una primera anàlisi centrada en la destresa predominant per a, posteriorment, extraure'n el nivell (bàsic o avançat) de cada domini.

En termes generals, es constata una reducció de la població usuària en cadascuna de les destreses que forma part dels quatre dominis a mesura que s'avança en edat, en els nivells per damunt del bàsic (avançat), i en tots els àmbits geogràfics considerats. A partir d'aquesta observació, es localitzen els extrems i les excepcions.

En el domini "informació", sobreixen les habilitats relacionades amb la cerca d'informació i, en major mesura, entre la població major de 54 anys. En els grups d'edats més madures, guanya més presència aquella relacionada amb la salut. Les altres varien d'acord amb la franja d'edat considerada, possiblement per la diferent necessitat esdevinguda per la realització d'activitats lligades als diferents moments vitals (estudis, ocupació, naixements, jubilació...).

En el domini "comunicació", a partir dels 54 anys, destaquen les videotelefonades, encara que també es detecten entre els més joves, sobretot de la Comunitat Valenciana. L'ús del correu electrònic també és

significatiu entre els menors de 35 anys, però, sobretot, i per damunt de les videotelefonades, ho és entre la població de 35 a 54 anys. Aquestes dades estan condicionades pel moment en què la informació va ser arreplegada i les ocupacions de cada grup d'edat. La participació en xarxes és menor entre els grups més madurs. Compartir continguts en xarxes socials és l'acció, de totes, amb menys presència.

En el domini “resolució de problemes” hi ha dos tipus d'accions. Un primer bloc es refereix a ac-

entre els majors de 54 anys. Els recursos formatius mantenen la presència en tots els grups, encara que també disminueixen en els més madurs. Finalment, la “venda *online*” arriba a desaparèixer en els últims grups d'edat a la Comunitat Valenciana.

Finalment, en el domini “competències informàtiques”, les destreses amb més presència en tots els grups analitzats i àmbits són les de la llista A, que mesura el nivell bàsic d'aquesta dimensió. La gràfica mostra moltes semblances entre la Comunitat

mació” i “comunicació”, a partir dels 64 anys. Els dominis pitjor situats són els de “resolució de problemes” i, sobretot, “competències informàtiques”.

A tall de conclusió d'aquesta segona part, es dedueix una vinculació entre els diferents esdeveniments vitals i les relacions socials que estableixen i els usos d'Internet. Encara que en general la presència és menor entre els grups de més edat, destaquen accions com “cercar informació” o “fer videotelefonades”. A més, són utilitzats els serveis

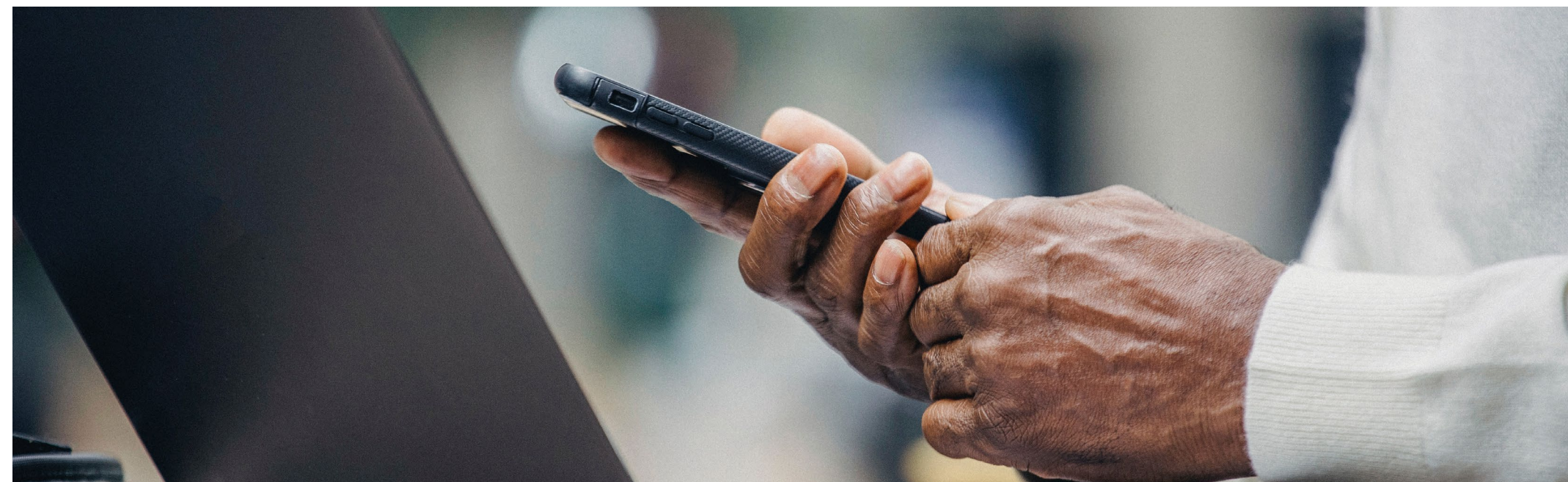
En aquest sentit, ateses les implicacions que d'aquesta poden derivar-se, és especialment rellevant conèixer si hi ha dificultats a l'hora d'obtenir informació de llocs web de l'administració, perquè té menys pes entre la població usuària de més de 54 anys a la Comunitat Valenciana que un altre tipus de consultes. Encara que pot ser degut a la falta de necessitat en l'emplenament de formularis oficials, quan tenen la necessitat, la falta de destreses i coneixement n'és el segon motiu. En aquest punt, es podria valorar si això és degut a una falta d'orientació de les tecnologies cap a l'usuari; una qüestió que dificultaria fer l'acció i descoratjaria l'aprenentatge.

En el tercer domini, “competències informàtiques”, actuaria la percepció d'utilitat o la necessitat de l'ús de les tecnologies, però des d'un altre angle. En aquest subjau el nivell i l'especialització triada en els estudis i les trajectòries laborals que, d'acord amb la bibliografia consultada i les observacions de les persones entrevistades, és clau per a la relació que s'estableix amb les noves tecnologies en edats més madures.

El grup analitzat és heterogeni. Quan els diferents nivells competencials són observats per sexe, s'ha de destacar que hi ha una proporció més gran de dones que no fan cap activitat o no consten en tots els dominis d'entre la població de 55 i 90 anys. També es detecten menys dones d'aquestes edats en els nivells avançats de tots els dominis, tant a la Comunitat Valenciana com a Espanya, amb algunes excepcions que mereixen un estudi específic. A més, l'anàlisi intragrup (homes-homes i dones-dones) per edat revela bretxa per sexe en analitzar la bretxa d'edat, fins i tot, en les excepcions observades.

Quant al nivell d'estudis, es detecta una relació entre aquests i els nivells (bàsic o avançat) de tots els dominis, tant a la Comunitat Valenciana com a Espanya. Es concentren més persones Sense estudis o amb estudis de les primeres etapes en els nivells més baixos. En el nivell avançat, hi ha una major representació d'estudis universitaris en tots els dominis, especialment rellevant en “resolució de problemes” i “competències informàtiques”.

En les entrevistes s'assenyala la rellevància de l'edat, però també d'altres variables, com els factors socioeconòmics, educatius, motivacionals, el gènere o lloc de residència (amb un major risc potencial de



cions que s'han tornat rutinàries en el maneig de dispositius digitals. Un segon bloc arreplega els serveis utilitzats que ofereix Internet.

Les destreses relacionades amb la resolució de problemes (l'listat A) estan més presents en els grups d'edat més joves i es van reduint a mesura que avança l'edat. En canvi, encara que la tendència en el llistat B també és decreixent, a partir dels 35 anys, aquestes accions arriben a estar més presents en els últims grups, i fins i tot arriben a destacar.

Per a la Comunitat Valenciana, les destreses que sobreenen en el cas dels menors de 35 anys són les de “transferir arxius entre dispositius” i “instal·lar programari i aplicacions” de la llista A, i “comprar *online*” i “ús de recursos formatius” de la llista B. En el cas dels majors de 54 anys, s'aprecia el protagonisme incipient que adquireix l'ús de la “banca electrònica”

Valenciana i Espanya. També s'observa la tendència decreixent segons avança l'edat.

L'edició de text és una destresa destacada en tots els grups, seguida d'edició gràfica i de l'elaboració de presentacions. S'adverteixen diferents proporcions segons els grups d'edat, possiblement associades al treball remunerat. La competència “saber escriure codi en un llenguatge de programació” presenta percentatges molt residuals i arriba a desaparèixer en les poblacions d'edats més madures. Només València manté alguna presència d'aquesta competència en el grup de 55 a 74 anys.

En l'estudi dels nivells per cada domini, l'anàlisi se centra preferentment en els avançats. Els gràfics radials mostren formes molt semblants per a tots els àmbits i tots els dominis excepte per a Castelló. S'evidencia el menor pes d'edats més madures en “infor-

online –principalment “banca *online*”– per damunt d'altres aplicacions. Les trajectòries vitals, influïdes per altres condicionants econòmics, socials i culturals de cada context o àmbit geogràfic podrien explicar també les particularitats advertides en aquest estudi per a la nostra Comunitat.

Referent a això, els resultats obtinguts en l'estudi quantitatiu constaten, per als tres primers dominis, la consideració d'algunes de les persones expertes per les quals destacaven la percepció d'utilitat. Les expertes i els experts consultats destacaven que algunes persones grans no veien les tecnologies com unes eines útils, amb un valor afegit. Aquesta percepció també explicaria el comportament observat al voltant dels 65 anys d'edat en moltes de les destreses. A aquesta percepció, s'hi ha d'unir la confiança, ja que s'observa una relació directa entre els nivells de cada domini amb aquesta.

bretxa digital en l'entorn rural). Per tant, un estudi que amplie la grandària mostral per a permetre observar la població que està en diferents situacions d'acord amb els trets enumerats, podria complementar i donar continuïtat als primers resultats trobats en aquest informe. S'apunta com a convenient l'observació d'aspectes com: el tipus de llar, l'ocupació, el nivell d'ingressos o grandària d'hàbitat en estudis posteriors centrats a la Comunitat Valenciana que faciliten l'observació desagregada.

D'acord amb aquestes primeres dades i la informació de les entrevistes, es destaquen les vies d'actuació següents:

En primer lloc, es requereix continuar investigant per a conèixer la cobertura de tots els recursos disponibles, siguin privats o públics, i aprofundir sobre el lloc que hi ocupa l'adopció de les TIC. Seria adequat detectar necessitats concretes també ajustades a cada perfil intragrup i àmbit geogràfic. També sembla convenient analitzar i avaluar la tecnologia i els procediments *online* en àmbits clau (ex. salut o tràmits amb hisenda) com també aprofundir en el coneixement de la confiança i la relació que té amb l'adquisició de destreses.

En segon lloc, en aquest marc, es planteja l'increment de recursos i propostes polítiques orientades a la reducció de la bretxa digital, que han de mantenir, entre les prioritats, l'atenció al primer nivell d'accés a les tecnologies (connexió i dispositius). Referent a això, les entrevistes destacaven la necessitat d'enfortir la coordinació i la relacions entre les diferents institucions públiques i entre aquestes i el teixit associatiu, també en l'adquisició de competències.

En tercer lloc, incidir en la formació. L'orientació ha de ser pràctica i pensar en la persona en el seu conjunt. Les activitats de formació han de ser gratuïtes, amb horaris adaptats a les necessitats dels destinataris. Es destaca com una bona pràctica l'aprenentatge col·laboratiu entre iguals o intergeneracional. El mòbil ocupa un lloc central en les accions dirigides a adquirir competències, perquè és utilitzat per la majoria de la població i té funcionalitats que necessiten habilitats i coneixement.

Finalment, en quart lloc, també s'esmenta la possibilitat de dedicar espais en els mitjans de comunicació que contribuïsquen a despertar l'interès per les TIC i en trenquen estereotips.



RECURSOS I BIBLIOGRAFIA*

Aleson Carbonell, M. A. (2020). Buenas prácticas, proyectos y acción social ante los desafíos de la sociedad digital. La UPUA y los mayores. En N. Papí-Gálvez & A.-M. Martínez-Sala (Eds.), *I Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional. Personas mayores en la era de la digitalización: Iniciativas en la Comunidad Valenciana*.

Area, M. & Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar*, XIX (38), 13-20. <https://doi.org/10.3916/C38-2012-02-01>

Cabero Almenara, J., & Barroso Osuna, J. (2016). Posibilidades educativas de la Realidad Aumentada. *Journal of New Approaches in Educational Research*, 6(1), 44–50. <https://doi.org/10.7821/naer.2016.1.140>

Cabero Almenara, J., & Llorente Cejudo, C. (2020). La adopción de las tecnologías por las personas mayores: aportaciones desde el modelo TAM (Technology Acceptance Model). *Publicaciones*, 50(1), 141–157. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i1.8521>

Calero Casares, S. (2020). Necesidades, proyectos y balance en la era de la digitalización. Acción social y mayores. In N. Papí-Gálvez & A.-M. Martínez-Sala (Eds.), *I Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional. Personas mayores en la era de la digitalización: Iniciativas en la Comunidad Valenciana*.

Casado Muñoz, R., & Lezcano Barbero, F. (2018). Inclusión digital y envejecimiento activo: la participación de los mayores en las redes sociales / Digital inclusion and active aging: the participation of the elderly in social networks. *Aula Abierta*, 47(1), 113. <https://doi.org/10.17811/rife.47.1.2018.113-122>

Casado Muñoz, R., Lezcano Barbero, F., & Rodríguez Conde, M. (2015). Envejecimiento activo y acceso a las tecnologías : un estudio empírico evolutivo. *Comunicar*, 23(45), 37–46.

Chiu, C. J., & Liu, C. W. (2017). Understanding older adult's technology adoption and withdrawal for elderly care and education: Mixed method analysis from national survey. *Journal of Medical Internet Research*, 19(11). <https://doi.org/10.2196/jmir.7401>

Comisión Europea (2010). Comunicación de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y social europeo y al Comité de las Regiones. Una Agenda Digital para Europa. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0245&from=es>

Cuenca-Amigo, M., & Del Valle Doistua, R. S. S. (2016). La importancia del ocio como base para un envejecimiento activo y satisfactorio. *Revista de Psicología del Deporte*, 25(4), 79–84.

Cumming, E., & Henry, W. E. (1961). *Growing Old: The Process of Disengagement*. Basic Books.

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Friemel, T. N. (2014). The digital divide has grown old: Determinants of a digital divide among seniors. *New Media & Society*, 18(2), 313–331. <https://doi.org/10.1177/1461444814538648>

Garrido Lora, M., Busquet Durán, J., & Munté-Ramos, R. À. (2016). De las TIC a las TRIC. Estudio sobre el uso de las TIC y la brecha digital entre adultos y adolescentes en España. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (54), 44-57. DOI: 10.7238/a.v0i54.2953

Generatitat Valenciana (2019). Datos estadísticos básicos de la Comunidad Valenciana. <http://www.pegv.gva.es/es/dbcv>

Generatitat Valenciana (2020). *Indicadores demográficos básicos. Crecimiento y estructura de la población*. http://pegv.gva.es/es/temas/demografiapoblacion/indicadoresdemograficosbasicos/-/asset_publisher/S8hUg8ZTUl9I/content/indicadores-demograficos-basicos-principales-resultados-provincias-y-comunitat-valenciana-

González-Oñate, C., Fanjul-Peyró, C., & Cabezuelo-Lorenzo, F. (2015). Uso, consumo y conocimiento de las nuevas tecnologías en personas mayores en Francia, Reino Unido y España. *Comunicar*, 23(45), 19–27.

Heeks, R. (2016). Examining “Digital Development”: The Shape of Things to Come? In *Development informatics. Working paper series* (Vol. 64). <http://www.digitale-chancen.de/transfer/downloads/MD280.pdf>

Íñiguez-Berrozpe, T., Valero-Errazu, D., & Elboj-Saso, C. (2018). Hacia una Sociedad de la Información inclusiva. Competencia tecnológica y habilidades relacionadas con las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) de los adultos maduros. *Revista Mediterránea de Comunicación*, 9(2), 25–40. <https://doi.org/10.14198/medcom2018.9.2.9>

Instituto Nacional de Estadística. INE (2018a). *Proyecciones de población 2016-2066. Resultados nacionales*. <https://goo.gl/LhZrRs>

Instituto Nacional de Estadística. (2019a). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares 2019*. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6057>

Instituto Nacional de Estadística. INE (2019b). *Padrón Continuo. Resultados nacionales*. https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736177012&menu=resultados&idp=1254734710990#!tabs-1254736195557

Instituto Nacional de Estadística. (2020a). *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares 2020*. <https://www.ine.es/dynt3/inebase/es/index.htm?padre=6899&capsel=6912>

Instituto Nacional de Estadística. (2020b, November 16). *Notas de prensa. Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Año 2020*. [Nota de prensa]. https://www.ine.es/prensa/tich_2020.pdf

Irrazabal-Paz, M. F., & Loutayf, M. S. (2014). La “alfabetización” en el siglo XXI: el desarrollo de habilidades digitales en la enseñanza de lectura y escritura. *Actas Congreso Nacional Subsede Cátedra Unesco UNR*. https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/4835/Irrazabal_Paz_-_Loutayf.pdf?sequence=3&isAllowed=

Limón Mendizabal, M. . R. (2018). Envejecimiento activo: un cambio de paradigma sobre el envejecimiento y la vejez. *Aula Abierta*, 47(1), 45. <https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.45-54>

Mamaqi, X., & Lazo, C. M. (2020). La Brecha Digital entre las competencias digitales y empleabilidad en los colectivos vulnerables: ¿Qué competencias medir y cómo evaluarlas? *Nuevas Fórmulas Del Ejercicio Periodístico*, 141–166. <https://idus.us.es/handle/11441/100859>

Lazo, C.M., & Gabelas, J. A. (2016). *Comunicación digital: un modelo basado en el factor relacional*. Editorial UOC.

Martínez-Sala, A.-M., Monserrat-Gauchi, J., & Alemany-Martínez, D. (2020). User Usable Experience: A three-dimensional approach on usability in tourism websites and a model for its evaluation. *Tourism Management Perspectives*, 33(July 2018), 100579. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.100579>

McCann WorldGroup. (2017). *Truth about Age*. http://www.mccann.es/assets/contenidos/casos_estudio/2s7S7_TAA_Executive_Summary_short.pdf

Mendoza-Ruvalcaba, N. M., & Fernández-Ballesteros, R. (2016). Effectiveness of the vital aging program to promote active aging in Mexican older adults. *Clinical Interventions in Aging*, 11, 1631–1644. <https://doi.org/10.2147/CIA.S102930>

Mirón Mirón, L. (2020). Necesidades, proyectos y balance en la era de la digitalización. Acción social y mayores. En N. Papí-Gálvez & A.-M. Martínez-Sala (Eds.), *I Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional. Personas mayores en la era de la digitalización: Iniciativas en la Comunidad Valenciana*.

Mogollón González, E. D. J. (2014). Una propuesta para el mejoramiento cognitivo en el adulto mayor: Una alternativa al entrenamiento cerebral. *Revista Educare*, 18(2). <https://doi.org/10.15359/ree.18-2.1>

Molina Naranjo, M., Lavandero García, J., & Hernández Rabell, L. (2017). Análisis histórico y crítico del desarrollo de las TIC. Impacto social. *Referencia Pedagógica*, 5(2), 158–178. <https://rrp.cujae.edu.cu/index.php/rrp/article/view/130/153>

Montaña, M., Estanyol, E. & Lalueza, F. (2015). Internet y nuevos medios: estudio sobre usos y opiniones de los seniors en España. *El profesional de la información*, 24(6), 759-765. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.nov.07>

Nielsen. (2015). *Estilos de vida Generacionales*. <https://www.nielsen.com/content/dam/nielsen/global/latam/docs/reports/2016/EstilosdeVidaGeneracionales.pdf>

NU. Population Division. Department of Economic and Social Affairs. (2019) *World Population Prospects 2019*. (Data) <https://esa.un.org/unpd/wpp/DataQuery/>

NU. (2019b) *World Population Ageing 2019*. En: <https://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/ageing/WorldPopulationAgeing2019-Highlights.pdf>

Papí-Gálvez, N., & Escandell-Poveda, R. (2019). Retos de Internet del futuro y generación española no digital: datos nacionales 2017. *Cuadernos.Info*, 45, 173–190. <https://doi.org/10.7764/cdi.45.1524>

Peral-Peral, B., Arenas-Gaitán, J., & Villarejo-Ramos, ángel F. (2015). From digital divide to psycho-digital divide: Elders and online social networks. *Comunicar*, 23(45), 57–64. <https://doi.org/10.3916/C45-2015-06>

Pérez-Adsuar Berenguer, A. (2020). Necesidades, proyectos y balance en la era de la digitalización. Acción social y mayores. En N. Papí-Gálvez & A.-M. Martínez-Sala (Eds.), *I Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional. Personas mayores en la era de la digitalización: Iniciativas en la Comunidad Valenciana*.

Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6. <https://doi.org/10.1108/10748120110424816>

Quintero, S. (2013). Educación gerontológica con adultos mayores. Sector 28 de Julio, Coro, estado Falcón. *Multiciencias*, 13(3), 283–289.

Ramírez García, A., González Fernández, N., & Sedeño Valdellós, A. M. (2017). La competencia mediática en la población mayor. Diagnóstico de la realidad Española. *Signo y Pensamiento*, 36(70), 96–113. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.syp36-70.cmpm>

Ramos-Soler, I. (2020). Buenas prácticas, proyectos y acción social ante los desafíos de la sociedad digital. La UPUA y los mayores. In N. Papí-Gálvez & A.-M. Martínez-Sala (Eds.), *I Encuentro Cátedra de Brecha Digital Generacional. Personas mayores en la era de la digitalización: Iniciativas en la Comunidad Valenciana*.

Ramos-Soler, I., Martínez-Sala, A. M., & Campillo-Alhama, C. (2019). ICT and the sustainability of world heritage sites. Analysis of senior citizens' use of tourism apps. *Sustainability (Switzerland)*, 11(11). <https://doi.org/10.3390/su11113203>

San Martín, P. S., & Guisen, M. A. (2016). Hacia las tecnologías para la inclusión social en contextos educativos regionales: análisis del caso “ECCA.” *Actualidades Investigativas En Educación*, 16(2). <https://doi.org/10.15517/aie.v16i2.23564>

Schoemaker, P. J. H. (2017). *Building a More Intelligent Enterprise* (P. E. Tetlock (ed.)). MIT Sloan Management Review.

Silvera, C. (2005). *Acimed*. *Acimed*, 13(1), 1–1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es

UE (2019). Reglamento (UE) 2018/1798 de la Comisión de 21 de noviembre de 2018 por el que se establecen disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) n.º 808/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a estadísticas comunitarias de la sociedad de la información, para el año de referencia 2019. Diario Oficial de la Unión Europea. C/2018/7613 <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1798/oj>

Vásquez-Rizo, F. E., García-Torres, D., Valencia-Pizarro, M. C., & Gabalán-Coello, J. (2020). Analysis of Technological Appropriation by Elderly People . Beyond Age. *Ánfora*, 27(49), 125–142. <https://doi.org/10.30854/anf.v27.n49.2020.741>

Vega, O. A. (2014). Inclusión digital y educación: unión hacia la incursión productiva de jóvenes del sector rural. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales*, 44, 59–72. <http://www.sociedaduyutopia.es/images/revistas/44/E03.pdf>

Vega, O. A., & Quintero-Romero, S. B. (2019). Persona adulta mayor y TIC: un ambiente propicio para consolidar. *Anales en Gerontología*, 11, 129–140.

Zilidis, G., & Zilidou, V. (2018). The Use of New Technologies Addressing Social Exclusion and Improving the Quality of Life of the Elderly. *Interscientific Health Care*, 10(4), 10–16.

*Nota: Muestra una primera selección de recursos relacionados.

